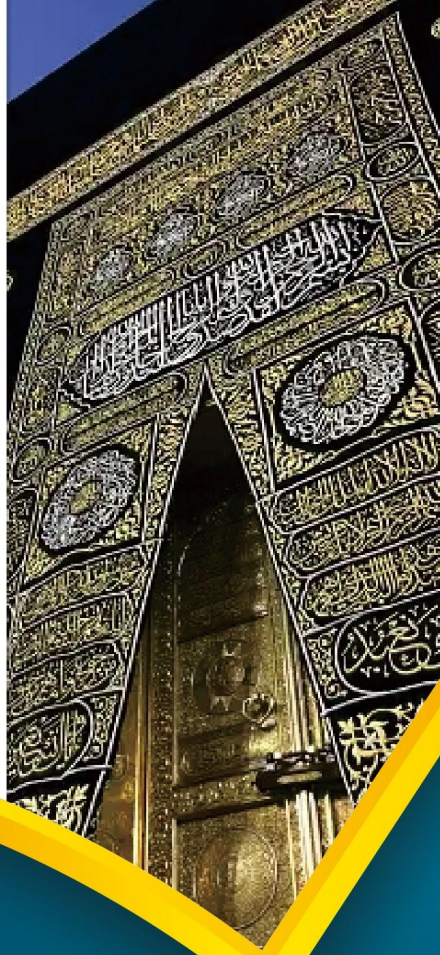
SEMESTA AKSARA



MANAJEMEN PELAYANAN PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI *Reguler*

Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci

Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUNAN KALIJOGO

YOGYAKARTA – INDONESIA

Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I

MANAJEMEN PELAYANAN PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI REGULER

MENGELOLA PERJALANAN TAMU ALLAH
KE TANAH SUCI

SEMESTA AKSARA

MANAJEMEN PELAYANAN PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI REGULER: MENGELOLA PERJALANAN TAMU ALLAH KE TANAH SUCI

Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I.

Hak cipta dilindungi Undang-Undang
All rights reserved
Cetakan Pertama Agustus 2023
viii+252 halaman: 18 x 25 cm
ISBN:

Editor : Dr. H. Andy Dermawan, M.Ag.
Pembaca Ahli : H. Imam Khoiri, S.Ag, M.EI.
Desain Sampul : Sufi
Tata Letak : Suhaimi

Diterbitkan Oleh:
Semesta Aksara
Jalan Garuda, Kepanjen Banguntapan Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta
semestaksara@gmail.com
IG: Percetakan_semesta_aksara

KATA PENGANTAR

Assalamu ‘alaikum wr wb

Hanya kepada Allah SWT segala puji dan syukur kami panjatkan, atas rahmat dan hidayahNya-lah, penulisan buku *Manajemen Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler* ini dapat terselesaikan.

Kehadiran buku ini mengurai tentang pengelolaan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji regular berdasarkan peraturan dan perundang-undangan perhajian yang berlaku saat ini.

Penulisan buku ini merupakan studi kepustakaan yang mengambil dari berbagai sumber, terutama mengacu kepada peraturan dan perundang-undangan haji dan umrah yang berlaku saat ini (Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler serta peraturan lainnya yang masih berlaku berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji regular), buku-buku dan kebijakan yang diterbitkan oleh Kementerian Agama seperti Rencana dan Laporan Penyelenggaraan Haji, buku tuntunan manasik haji dan umrah, website Kemenag dan website lainnya yang mengekspose haji dan umrah, serta hasil penelitian dan buku-buku lainnya yang relevan.

Harapannya, dengan adanya buku ini menjadi refensi, pegangan dan bekal bagi pembaca yang akan menunaikan ibadah haji, para dosen dan mahasiswa pada Program Studi Manajemen Haji dan Umrah atau Konsentrasi Manejemen Haji dan Umrah pada Program Studi Manajemen Dakwah di UIN/PTAIN, agar mengetahui dan memahami manajemen pelayanan penyelenggaraan ibadah haji reguler secara konferehensif dari persiapan sejak di tanah air, selama perjalanan, di Arab Saudi sampai kepulangan di tanah air.

Penulis menyadari bahwa buku ini masih banyak kekurangan, oleh karenanya kritik, saran dan koreksi dari para pembaca sangat diharapkan untuk perbaikan. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu proses terwujudnya buku ini, semoga menjadi amal sholeh dan mendapatkan imbalan yang terbaik disisi Allah SWT, Aamiin yaa mujibassaailiin.

Wassalamu ‘alaikum wr wb.

Yogyakarta, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR iii

BAGIAN SATU: PENDAHULUAN 1

A. Pelayanan Ibadah Haji Reguler 1

B. Pengertian Manajemen Pelayanan Haji Reguler. 5

C. Pedoman Umum dan Petunjuk Teknis Pelayanan Publik. 8

D. Dasar Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler. 27

E. Azas dan Tujuan Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah 27

F. Hak dan Kewajiban Jemaah Haji, Tanggungjawab Pemerintah. 30

G. Ruang Lingkup Pelayanan Ibadah Reguler. 34

BAGIAN DUA: PERENCANAAN PELAYANAN HAJI REGULER 36

A. Penetapan dan pengisian kuota haji. 36

B. Penetapan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) 45

C. Penyediaan Akomodasi, Konsumsi, Transportasi Jemaah Haji. 49

D. Persiapan Pelayanan Kesehatan Jemaah Haji. 61

E. Persiapan Pelayanan Dokumen Perjalanan lbadah Haji 63

F. Penetapan Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH). 65

BAGIAN TIGA: PENGORGANISASIAN DAN KOORDINASI PELAYANAN PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI REGULER 68

A. Pengorganisasian Penyelenggara Pelayanan Ibadah Haji Reguler. 68

B. Koordinasi Pelayanan Penyelenggara Ibadah Haji Reguler. 80

BAGIAN EMPAT: PELAKSANAAN PELAYANAN PENYELANGGARAAN IBADAH HAJI REGULER 88
A. Pelayanan Pendaftaran. 88
B. Pelayan Dokumen Perjalanan Ibadah Haji, E-Hajj dan Perlengkapan Haji. 110
C. E-Hajj dan Pemvisaan 120
D. Pembinaan dan Bimbingan Manasik Haji 133
E. Pelayanan Kesehatan. 153
F. Pelayanan Transportasi. 173
G. Pelayanan Akomodasi. 177
H. Pelayanan Konsumsi. 180
I. Perlindungan dan Keamanan Jemaah Haji dan Petugas Haji. 184
J. Keamanan Jemah Haji dan Petugas Haji. 187

BAGIAN LIMA : REKRUTMEN, PELATIHAN DAN ORIENTASI PETUGAS PENYELENGGARA IBADAH HAJI (PPIH) DAN PETUGAS HAJI DAERAH (PHD) 190
A. Petugas Penyelenggara IIIiiIbadah Haji (PPIH) , Pendukung PPIH, Bidang Layanan PPIH dan Petugas Daerah. 190
B. Persyaratan Petugas Haji Indonesia. 192
C. Rekrutmen Petugas Haji. 206
D. Pelatihan dan Orientasi Petugas Haji 217

BAGIAN ENAM: PEMBERANGKATAN, PERJALANAN DAN PEMULANGAN JEMAAH HAJI INDONESIA 220
A. Pemberangkatan dan Perjalanan Jemaah Haji. 222
B. Pemulangan Jemaah Haji ke Tanah Air Indonesia. 243

BAGIAN TUJUH: PENGAWASAN, EVALUASI DAN PELAPORAN PELAYANAN PENYELANGGARAAN HAJI REGULER 254
A. Pengawasan 254
B. Evaluasi 254
C. Pelaporan. 256

BAGIAN DELAPAN: INOVASI PELAYANAN PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI REGULER DAN INDEKS KEPUASAN JEMAAH HAJI (IKJH) 258
A. Inovasi Penyelenggaraan Haji. 258
B. Indeks Kepuasan Jemaah Haji (IKJH) 265

BAGIAN SEMBILAN: URAIAN TUGAS PETUGAS HAJI KLOTER DAN PETUGAS HAJI DAERAH 271
A. Uraian Tugas TPHI dan PHD Pelayanan Umum. 271
B. Uraian Tugas TPHI dan PHD Pelayanan Umum Di Madinah. 276
C. Uraian Tugas TPHI dan PHD Pelayanan Umum di Makkah, Arafah, Mina. 279
D. Uraian Tugas TPHI dan PHD Pelayanan Umum Di Airport King Abdul Aziz/Airport Amin Muhammad Bin Abdul Aziz Madinah, Di Pesawat dan Debarkasi Saat Kepulangan. 285
E. Uraian Tugas TPIHI dan PHD Bimbingan Ibadah 287
F. Uraian Tugas TKHI dan PHD Pelayanan Kesehatan. 293

BAGIAN SEPULUH: URAIAN TUGAS KETUA ROMBONGAN (KAROM) DAN KETUA REGU (KARU) 301
A. Peran dan Tugas Ketua Rombongan (Karom). 301
B. Peran Dan Tugas Ketua Regu. 307

BAGIAN SEBELAS: PENUTUP 315

DAFTAR PUSTAKA 319
LAMPIRAN 325
BIOGRAFI PENULIS 333

PONDOK PESANTREN
AN NUR
LASEM-REMBANG

BAGIAN SATU
PENDAHULUAN

A. Pelayanan Ibadah Haji Reguler

Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, tidak terkecuali pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Pelayanan penyelenggaraan ibadah haji yang maksimal dan optimal selalu menjadi harapan dan dambakan jemaah yang akan menunaikan ibadah di tanah suci. Tentunya pelayanan yang dilakukan sesuai dengan standar pelayanan, sebagai tolok ukur dan pedoman penyelenggaraan pelayanan serta acuan penilaian kualitas pelayanan. Sehingga menjadi kewajiban dan janji penyelenggara kepada jemaah dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangku dan terukur.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik hadir sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara,penduduk agar terwujudnya tanggung jawab, baik negara maupun korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah Indonesia sebagai penyelenggara ibadah haji regular, dalam setiap tahunnya selalu dihadapkan pada problematika yang muncul silih berganti, karena mengurus dan melayani banyak orang, tidak kurang dari 221 ribu jemaah kuota normal atau bisa lebih bila terdapat kuota tambahan

yang diberangkatkan ke tanah suci, dari beragam strata social, pendidikan, usia, melibatkan banyak pihak dari instansi pemerintah maupun masyarakat, pelaksanaan haji di negeri orang dalam satu tempat dan waktu, serta mengelola banyak uang, maka memerlukan sinergitas berbagai pihak terkait.

Pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama sebagai regulator, penangungjawab penyelenggaraan haji dan umrah serta sekaligus sebagai operator penyelenggaraan ibadah haji regular terus berupaya dan berkomitmen menyelenggarakan ibadah haji yang berkualitas sesuai dengan amanah undang-undang baik dalam aspek pembinaan, pelayanan, maupun perlindungan kepada jemaah haji serta melakukan pembenahan dan peningkatan diberbagai aspek dalam rangka memberikan pelayanan yang maksimal kepada jemaah. Dengan demikian, jemaah haji diharapkan dapat menjalankan ibadahnya dengan *khusyu'* sesuai ketentuan syariat agama Islam, tertib, aman, nyaman serta memperoleh kepuasan dengan predikat haji mabrur. Selain itu jemaah haji diharapkan memiliki akhlak mulia, kesalehan pribadi dan sosial serta tingkat keberagamaan yang baik.

Peningkatan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan secara konsisten dalam hal sebagai berikut :

1. Memberikan kepastian dan rasa keadilan dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji;
2. Melaksanakan tugas secara profesional;
3. Mengelola keuangan operasional haji secara transparan dan akuntabel;
4. Mengedepankan kepentingan jemaah haji, baik dalam pembinaan, pelayanan maupun perlindungan di Indonesia maupun di Arab Saudi;
5. Menyesuaikan dengan sistem penyelenggaraan ibadah haji, yang ditetapkan Pemerintah Arab Saudi antara lain:
    a. pemberlakuan *e-hajj* untuk seluruh kontrak layanan di Arab Saudi;
    b. pemanfaatan *finger print* (biometrik) bagi jemaah haji untuk *scanning* awal keimigrasian di setiap Embarkasi;
    c. sistem pengajuan visa jemaah haji menggunakan *e*-visa;
    d. pencetakan visa dilakukan di Kementerian Agama;
    e. Ketentuan seluruh jemaah haji untuk memakai gelang *barcode* sebagai alat identitas bagi jemaah haji selama di Arab Saudi; dan

f. kepatuhan terhadap ketentuan *MoU* dan peraturan Pemerintah Arab Saudi yang tercantum dalam *Ta'limatul Hajj*. (Kemenag, 2019, hlm.2-3)

Persiapan penyelenggaraan ibadah haji dari tahun ke tahun memperhatikan pula hasil evaluasi penyelenggaraan ibadah haji tahun sebelumnya meliputi evaluasi penyelenggaraan ibadah haji di Arab Saudi, Embarkasi-Embarkasi haji, bidang-bidang tugas, dan evaluasi nasional yang melibatkan instansi/lembaga terkait.

Berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji di Arab Saudi, Pemerintah Indonesia berkonsentrasi pada peningkatan kualitas pelayanan, meliputi akomodasi jemaah haji di Makkah, Madinah, tenda di Arafah dan Mina, transportasi antar kota perhajian, transportasi *shalawat*, transportasi *masyair*, kesehatan, konsumsi, bimbingan jemaah haji, keamanan serta perlindungan jemaah haji hingga pemulangan. (Kemenag, 2019, hlm.3)

Peningkatan dalam bidang sarana dan prasarana, Kementerian Agama tengah membangun gedung Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) di Kabupaten/Kota di Indonesia dibiayai dari dana Surat Berharga Syari'ah Negara (SBSN). Pada tahun 2019 mulai dibangun 16 lokasi pembangunan gedung. Tahun 2020 direncanakan dibangun gedung PLHUT sejumlah 40 lokasi. (https://www. gomuslim.co.id. 2019). Gedung PLHUT tersebut terdiri 2 (dua) lantai untuk melayani keperluan jamaah haji dan umrah. Lantai pertama untuk pelayanan jamaah yang meliputi informasi, pendaftaran, pembayaran melalui bank yang ditunjuk, dan layanan bimbingan manasik haji dan umrah. Lantai dua adalah ruang serbaguna yang dapat digunakan untuk bimbingan. (https://news.detik. com).

Disisi yang lain terdapat beberapa kendala dalam penyelenggaraan ibadah haji, yang cecara garis besar diantaranya adalah :

1. Kondisi objektif di Arab Saudi berupa cuaca yang ekstrim, iklim, dan budaya masyarakatnya;
2. Kebijakan Pemerintah Arab Saudi yang cukup dinamis;
3. Rasio jumlah petugas haji Indonesia di Arab Saudi belum seimbang dengan jumlah jemaah haji;
4. Profil jemaah haji Indonesia yang heterogen (tingkat pendidikan dan pengalaman);

5. Banyaknya jumlah jemaah haji lanjut usia (lansia) dan antrian panjang *(waitinglist);*
6. Tingginya prosentase jemaah haji dengan kategori Risiko Tinggi (Risti). (Kemenag, 2019, hlm.4)

Disamping itu terdapat persoalan pengelolaan ibadah haji di Arab Saudi yang setiap tahunnya muncul yakni di area Arafah, Mudzalifah dan Mina (Armuzna), seperti akomodasi tenda yang overkapasitas hingga masalah toilet, katering dan transportasi. Faktor-faktor tersebut cukup mempengaruhi proses operasional penyelenggaraan ibadah haji, sehingga dibutuhkan perencanaan yang matang dan professional, serta upaya pembenahan dan peningkatan pelayanan penyelenggaraan haji yang semakin baik dan berkualitas.

Upaya pembenahan dan peningkatan pelayanan ibadah haji menunjukkan hasil semenjak tahun 2015 sampai dengan tahun 2022. Hasil survey Badan Pusat Statistik (BPS) yang menggali infomasi khususnya mengenai penyelenggaraan ibadah haji, indeks kepuasan jemaah haji (IKJH) terhadap pelayanan haji mengalami peningkatan yang stabil dan kontinyu, pada tahun 2015 mencapai 82,67 %, (memuaskan), tahun 2016 naik menjadi 83,83 % (memuaskan), tahun 2017 meningkat menjadi 84,85 % (memuaskan), tahun 2018 menjadi 85,23 % (sangat memuaskan) dan di tahun 2019 85,91 % (sangat memuaskan). (Noor Hamid (2020), hlm. 352-355). Kemudian indeks kepuasan jemaah haji (IKJH) tahun 2022 mencapai 90,45, kategori sangat memuaskan. (https://m.kemenag.go.id).

Kepuasan jemaah haji tersebut pada dasarnya adalah tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan, seperti apa pelayananannya serta bagaimana mereka dilayani. Keberhasilan pelayanan yang baik dan memuaskan tentunya dikelola dengan sistem manajemen yang baik pula. Karena dengan manajemen akan mengatur jalannya organisasi, sehingga pelayanan merupakan pelaksanaan dari sistem yang dibangun di dalam organisasi tersebut.

Penulisan buku ini akan mengupas bagaimana manajemen atau pengelolaan pelayanan penyelenggaraan haji regular yang dilakukan oleh pemerintah cq Kementerian Agama berdasarkan perundang-undangan dan peraturan yang berlaku.

Tujuan penulisan buku ini adalah untuk memberikan ilustrasi pengelolaan pelayanan penyelenggaran haji bagi jemaah haji regular yang dilakukan pemerintah berdasarkan perundang-undangan dan peraturan yang berlaku,

harapannya jemaah haji yang dilayani akan tertib, merasa tenang, nyaman, aman serta puas dalam menjalankan ibadah hajinya, dan menjadi mabrur.

Manfaat penulisan buku ini adalah sebagai referensi para pembaca yang akan menunaikan ibadah haji, para dosen dan mahasiswa yang tengah mengkaji mata kuliah manajemen haji dan umrah, agar mengetahui dan memahami manajemen pelayanan penyelenggaraan ibadah haji regular khususnya, secara konferehensif dari persiapan sejak di tanah air, selama perjalanan, di Arab Saudi sampai kepulangan di tanah air.

B. Pengertian Manajemen Pelayanan Haji Reguler.

Untuk mengetahui pengertian "manajemen pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji reguler", perlu kiranya dikemukakan pengertian manajemen, pelayanan, manejemen pelayanan, serta pengertian penyelenggaraan ibadah haji reguler .

1. Manajemen.

Secara etimologis, kata manajemen dari bahasa inggris "*management*" yg dikembangkan dari kata "*to manage*": mengatur atau mengelola.

Kata "*manage"* berasal dari bahasa italia "*meneggio"* yg diadopsi dari bahasa Latin "*managiare",* dan berasal dari kata "*manus" yg* berarti tangan. (Sadili Samsudin, 2006, hlm.15). Menjadi "manus" berarti bekerja berkali-kali dengan menggunakan tangan, ditambah imbuhan 'agere" yang berarti melakukan sesuatu , sehingga menjadi "managiare" yang berarti melakukan sesuatu berkali-kali dengan menggunakan tangan-tangan. (Maman Ukas, 2004, hlm.1). Saat ini kata manajemen yang umum digunakan berasal dari kata kerja "to manage"yang berarti mengurus, mengatur, mengemudikan, mengendalikan, menangani, mengelola, menyelenggarakan, menjalankan, melaksanakan, dan memimpin. (Machali Imam dan Noor Hamid, 2017, hlm. 5)

Pada perkembangan selanjutnya kata "manajemen" digunakan hampir setiap bidang organisasi, mulai dari organisasi pemerintah, swasta, lembaga swadaya masyarakat, lembaga profit, non profit, bahkan lembaga keagamaan seperti masjid, gereja dan lain-lain. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi dan peran manejemen dalam sebuah organisasi sangat dibutuhkan untuk mencapai keberhasilan tujuan. Hal ini disebabkan karena setiap organisasi mempunyai

kesamaan karakteristik dalam obyeknya yaitu sekelompok manusia yang bekerjasama untuk mencapai tujuan dan menggerakkannya menggunakan seorang pemimpin atau manajer. (Maman Ukas, 2004, hlm.3).

Secara terminologis, pengertian manajemen dari berbagai ahli berbeda-beda merumuskannya dan sangat terpengaruh oleh latar belakang kehidupan, pendidikan, dasar falsafah, tujuan dan sudut pandangan ahli dalam melihat persoalan yang dihadapi. Seperti pendapat sebagai berikut:

George R Terry yang dikutip oleh Imam Machalli dan Noor Hamid (2017, hlm. 8), manajamen adalah suatu proses yang khas terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.

Manullang (1985, hal.17), menyatakan bahwa manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Sedangkan James Stoner, mengatakan bahwa manejemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. (James A.F., Stoner, 1995, hlm.8).

Dari ketiga pengertian manajemen tersebut secara umum memiliki muatan fungsi manajemen yang sama yaitu perencanaan, pengorganisasian dan mengkoordinasikan, pelaksanaan, pengarahan dan penggerakan serta pengendalian dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

2. Pelayanan.

Pengertian pelayanan menurut Barata (2006) mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. (Barata, 2006, hlm. 30). Sedangkan H.A.S. Moenir, mengatakan bahwa "Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan seseorang dengan orang lain

agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan. (Moenir, 2006, hlm. 17).

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mendefinisakan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari pengertian tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah sebagai kegiatan untuk memberikan layanan kepada orang yang dilayani sesuai kebutuhannya berdasarkan peraturan yang berlaku agar mendapatkan kepuasan dan kemanfaatan dari pelayanan tersebut.

3. Manajemen Pelayanan.

Menurut A. S. Moenir (2006): "Manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. (Moenir, 2006, hlm. 186).

Ratminto & Atik Septi Winarsih (2018), mengartikan manajemen pelayanan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasi kan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan. (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2018, hlm.4).

Dari dua pengertian tersebut, maka manajemen pelayanan sesungguhnya tidak dapat dipisahkan dari fungsi manajemen pada umumnya yaitu perencanaan (menyusun rencana), mengimplemen tasikan rencana (pelaksanaa, pengarahan atau penggerakan), pengorganisasian dan mengkoordinasikan, serta pengendalian dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sehingga dapat diambil pengertian bahwa manajemen pelayanan adalah suatu proses untuk mengatur dalam menyusun perencanaan, pengorganisasi an, pelaksanaan, pengendalian serta pengawasan agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang dilayani.

4. Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler .

Kata 'haji" secara etimologi berasal dari bahasa arab "al Hajj" berarti ziarah berkunjung, sedangkan secara terminologi istilah syara', "haji" adalah berziarah/ berkunjung ke baitullah (Ka'bah) Makkah Al-Mukarramah untuk beribadah kepada Allah SWT, dengan melakukan hal-hal sebagai berikut ; Ihram, wukuf di Arafah, mabid di Muzdalifah dan Mina, Tawaf, Sa'i, Tahallul. (Kementerian Agama RI, 2015, hlm.71).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 dan PMA No.13 Tahun 2021, Bab I Ketentuan umum pasal 1 ayat 1 memberikan pengertian bahwa ibadah haji adalah rukun Islam kelima bagi orang Islam yang mampu untuk melaksanakan serangkaian ibadah tertentu di Baitullah, masyair, serta tempat, waktu, dan syarat tertentu.

Penyelenggaraan Ibadah haji reguler ialah Ibadah Haji yang diselenggarakan oleh Menteri Agama dengan pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanan yang bersifat umum. (UU No.8 Tahun 2019 Bab I Ketentuan umum pasal 1 ayat 8 dan PMA No.13 Tahun 2021 Bab I Ketentuan umum pasal 1 ayat 2).

5. Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Reguler.

Dari beberapa pengertian tersebut diatas, maka dapat dikemukakan bahwa "Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Reguler" adalah usaha mengatur atau mengelola rangkaian kegiatan pelayanan ibadah haji yang diselanggarakan oleh Menteri Agama dari proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian dan pengawasan serta pelaporan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan jemaah haji berdasarkan peraturan yang berlaku, agar mendapatkan kepuasan dalam melaksanakan ibadah hajinya.

C. Pedoman Umum dan Petunjuk Teknis Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat 1 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya pada ayat 2 dijelaskan bahwa Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah

setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Kementerian Agama sebagai institusi penyelenggara negara dan atas nama Pemerintah Republik Indonesia selaku regulator dan operator penyelenggaraan haji dan umrah, merupakan bagian dari penyelenggara pelayanan publik untuk terus berupaya memberikan pelayanan yang maksimal kepada jemaah, agar jemaah haji dalam menunaikan ibadahnya merasa puas sesuai ketentuan syari'at agama islam dan berharap menjadi mabrur. Pelayanan publik hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. (Kep.MENPAN Nomor 63 Tahun 2003).

Untuk mewujudkan dan meningkatkan pelayanan yang berkualitas, transparan dan akuntabel disetiap instansi dan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya, sebagaimana instruksi Presiden R.I. Nomor 5 Tahun 2003 tentang Paket Kebijakan Ekonomi Menjelang dan Sesudah Berakhirnya Program Kerjasama dengan *International Monetary Fund (IMF),* maka Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara melakukan langkah-langkah terutama yang menyangkut kepastian prosedur, waktu, dan pembiayaan pelayanan publik dengan menerbitkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep. MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan menerbitkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep.MENPAN) Nomor 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, merupakan penjabaran secara rinci mengenai transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

Kedua peraturan tersebut menjadi acuan penyelenggara pelayanan publik, terutama di instansi dan unit pelayanan instansi pemerintah tidak terkecuali Kementerian Agama yang salah satu diantara tugas pokok dan fungsinya adalah sebagai penyelenggara pelayanan ibadah haji reguler. Berikut ini secara garis besar akan dipaparkan kedua peraturan tersebut sebagai berikut :

1. Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep.MENPAN)

Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, berisi tentang azas pelayanan, kelompok pelayanan, penyelenggaraan pelayanan, penyusunan petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik serta ketentuan lainnya.

a. Azas pelayanan publik.

Azas pelayanan publik disebutkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4 bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berazaskan:

1) Kepentingan umum.

   Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

2) Kepastian hukum.

   Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

3) Kesamaan hak.

   Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

4) Keseimbangan hak dan kewajiban.

   Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

5) Keprofesionalan.

   Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

6) Partisipatif.

   Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif.

   Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang
   adil.

8) Keterbukaan.

   Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

9) Akuntabilitas.

Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

11) Ketepatan waktu.

Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

b. Kelompok pelayanan.

Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, kelompok pelayanan terdiri atas :

1) Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/ Pengusaan Tanah dan sebagainya.

2) Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telpon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

3) Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Kementerian Agama diantara satu tugas pokok dan fungsinya adalah menyelenggarakan ibadah haji dan umrah, maka dapat dikategorikan sebagai

kelompok ketiga yakni pelayanan jasa.

2. Penyelenggaraan pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 perlu memperlihatkan dan menerapkan beberapa hal yaitu prinsip pelayanan, standar pelayanan, pola penyelenggaraan biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan dan sengketa, evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik serta ketentuan lain-lain. Hal tersebut diatas akan dijelaskan sebagai berikut :

1) Prinsip Pelayanan Publik
   a) Kesederhanaan

      Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

   b) Kejelasan.
      - Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
      - Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
      - Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.

   b) Kepastian Waktu.

      Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

   c) Akurasi

      Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

   d) Keamanan

      Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

   e) Tanggung jawab

      Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan

penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

f) Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

g) Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang me madai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat emanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

h) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ihklas.

i) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainlain.

2) Standar Pelayanan Publik.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memili ki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pe layanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penye lenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penarima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang kurangnya meliputi :

a) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c) Biaya Pelayanan

Biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d) Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e) Sarana dan Prasarana.

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

3) Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdiri atas :

a) Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

b) Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

c) Terpadu

- Terpadu Satu Atap

  Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.

- Terpadu Satu Pintu

  Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yag meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

d) Gugus Tugas

Petugas pelayanan publik secara perseorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu. Selain pola pelayanan sebagaimana tersebut, instansi yang melakkukan pelayanan publik dapat mengemabangkan pola penyelenggaraan pelayanannya sendiri dalam rangka upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik dimaksud mengikuti prinsip-prinsip sebagaimana ditetapkan dalam pedoman ini.

4) Biaya Pelayanan Publik.

Penetapan besaran biaya pelayanan publik menurut Kp.MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, perlu memperhatikan halhal sebagai berikut :

a) Tingkat kemapuan dan daya beli masyarakat
b) Nilai/ harga yang berlaku atas barang dan atau jasa
c) Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengujian.
d) Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperlihatkan prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

5) Pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita.

Penyelenggaraan pelayanan wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan serta memberikan akses khusus berupa kemudahan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita.

6) Pelayanan khusus

Penyelenggaraan jenis pelayanan publik tertentu seperti pelayanan transportasi, kesehatan, dimungkinkan untuk memberikan penyelenggaraan pelaynan khusus, dengan ketentuan seimbang dengan biaya yang dikeluarkan sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, seperti ruang perawatan VIP dirumah sakit, dan gerbong eksekutif pada kereta api.

7) Biro jasa pelayanan

Pengurus pelayanan publik pada dasarnya dilakukan sendiri oleh masyarakat. Namun dengan pertimbangan tertentu dan sebagai wujud pertisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik tertentu dimungkinkan adanya biro jasa untuk membantu penyelenggaraan pelayanan publik. dengan penyelenggaraan pelayanan yang bersangkutan,

Status biro jasa tersebut harus jelas, memiliki ijin usaha dari instansi yang berwenang dan dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanannya harus berkoordinasi terutama dalam hal yang menyangkut persyaratan, tarif jasa dan waktu pelayanan, sepanjang tidak mengganggu fungsi penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagai contoh biro jasa perjalanan pengangkutan udara, laut, dan darat.

8) Tingkat kepuasan masyarakat

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.

9) Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan melalui :

a) Pengawasan melekat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
b) Pengawasan fungsional yaitu pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
c) Pengawasan masyarakat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

10) Penyelesaian Pengaduan dan Sengketa.

a) Pengaduan

Setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib

menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai kewenangannya. Untuk menampung pengaduan masyarakat tersebut, Unit pelayanan menyediakan loket/kotak pengaduan. Dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat, pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1) Prioritas penyelesaian pengaduan;
2) Penentuan Pejabat yang menyelesaikan pengaduan;
3) Prosedur penyelesaian pengaduan;
4) Rekomendasi penyelesaian pengaduan;
5) Pemantauan dan evaluasi penyelesaian pengaduan;
6) Pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan kepada pimpinan;
7) Penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada yang mengadukan;
8) Dokumentasi penyelasaian pengaduan.

b) Sengketa

Dalam hal pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh unit penyelenggara pelayanan Publik yang bersangkutan dan terjadi sengketa, maka penyelesaiannya dapat dilakukan melalui jalur hukum.

11) Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik wajib secara berkala mengadakan evaluasi terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan dilingkungan instansinya masing-masing. Kegiatan evaluasi ini dilakukan secara berkelanjutan dan hasilnya secara berkala dilaporkan kepada pimpinan tertinggi penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang kinerjanya dinilai baik perlu diberikan penghargaan untuk memberikan motivasi agar lebih meningkatkan pelayanan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik yang kinerjanya dinilai belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Dalam melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik harus menggunakan indikator yang jelas dan terukur sesuai ketentuan yang berlaku.

b. Penyusunan Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 menegaskan bahwa petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik digunakan sebagai landasan penyusunan standar pelayanan oleh masing-masing pimpinan unit penyelenggara pelayanan.

1) Petunjuk pelaksanaan pennyelenggaraan publik sekurang-kurangnya memuat :
   a) Landasan Hukum Pelayanan Publik.
   b) Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
   c) Maksud dan Tujuan Pelayanan Publik
   d) Hal-hal yang akan dicapai dari penyelenggaraan pelayanan.
   e) Sistem dan Prosedur Pelayanan Publik.

      Sistem dan prosedur pelayanan publik sekurang-kurangnya memuat :

      1) Tata cara pengajuan permohonan pelayanan;
      2) Tata cara penanganan pelayanan;
      3) Tata cara penyampaian hasil pelayanan; dan
      4) Tata cara penyampaian pengaduan pelayanan.

   f) Persyaratan Pelayanan Publik.

      Persyaratan teknis dan administratif harus dipenuhi oleh masyarakat penerima pelayanan. Kep.MENPAN Nomor 26 Tahun 2004 menyebutkan bahwa untuk memperoleh pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam menentukan persyaratan, baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai/relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan.

      Harus dihilangkan segala persyaratan yang bersifat duplikasi dari

instansi yang terkait dengan proses pelayanan. Persyaratan tersebut harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

e) Biaya Pelayanan Publik.

Besaran biaya dan rincian biaya pelayanan publik.

f) Waktu Penyelesaian.

Jangka waktu penyelesaian pelayanan Publik.

g) Hak dan Kewajiban.

Hak dan Kewajiban pihak pemberi dan penerima pelayanan Publik

h) Pejabat Penerima Pengaduan Pelayanan Publik.

Penunjukan pejabat yang menangani pengaduan pelayanan Publik.

i) Pimpinan Instansi Pemerintah Pusat dan Daerah menetapkan petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik, sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing.

j) Lain-lain.

Dalam ketentuan lain-lain ini, Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 memberikan himbauan kepada penyelenggara pelayanan publik sebagai berikut:

1) Dalam menyusun petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik dapat berkonsultasi dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.

2) Masukan, saran dan penyempurnaan terhadap pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, disampaikan kepada Sekretaris Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.

2) Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep. MENPAN) No.26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, merupakan

penjabaran transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik sebagai berikut :

a) Transparansi Pelayanan Publik.

Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi.

Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik utamanya meliputi:

- Manajemen dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan

  Pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/ pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat;

- Prosedur Pelayanan

  Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk **Bagan Alir (*Flow Chart*)** yang dipampang dalam ruangan pelayanan. Bagan Alir sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berfungsi sebagai :

  a) Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan;
  b) Informasi bagi penerima pelayanan;
  c) Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan;
  d) Pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien;

e) Pengendali (*control*) dan acuan bagi masyarakat dan aparat pengawasan untuk melakukan penilaian/pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja.

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pembuatan Bagan Alir, adalah:

a) Bagan Alir harus mampu menggambarkan proses pelayanan, petugas/pejabat yang bertanggung jawab untuk setiap tahap pelayanan, unit kerja terkait, waktu, dan dokumen yang diperlukan, dimulai dari penerimaan berkas permohonan sampai dengan selesainya proses pelayanan;
b) Model Bagan Alir dapat berbentuk bulat, kotak dan tanda panah atau disesuaikan dengan kebutuhan unit kerja masing-masing;
c) Ukuran Bagan Alir disesuaikan dengan luas ruangan, ditulis dalam huruf cetak dan mudah dibaca dalam jarak pandang minimal 3 (tiga) meter oleh penerima pelayanan atau disesuaikan dengan kondisi ruangan;
d) Bagan Alir diletakkan pada tempat yang mudah dilihat oleh penerima pelayanan.

3) Persyaratan Teknis dan Administratif Pelayanan

Untuk memperoleh pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam menentukan persyaratan, baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai/ relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan. Harus dihilangkan segala persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi yang terkait dengan proses pelayanan. Persyaratan tersebut harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

4) Rincian Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama

atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kepastian dan rincian biaya pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/ penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Unit pemberi pelayanan seyogyanya tidak menerima pembayaran secara langsung dari penerima pelayanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan/Bank yang ditunjuk oleh Pemerintah/ unit pelayanan.

Di samping itu, setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan.

5) Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani/diselesaikan apabila persyaratan lengkap (melaksanakan azas *First In First Out*/*FIFO*).

Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di depan loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

6) Pejabat yang Berwenang dan Bertanggung Jawab

Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan/ persoalan/sengketa, diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan nama di meja/tempat kerja petugas. Pejabat/ petugas tersebut harus ditetapkan secara formal berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang. Pejabat/

petugas yang memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan harus dapat menciptakan citra positif terhadap penerima pelayanan dengan memperhatikan :

a) Aspek psikologi dan komunikasi, serta perilaku melayani;
b) Kemampuan melaksanakan empathi terhadap penerima pelayanan, dan dapat merubah keluhan penerima pelayanan menjadi senyuman;
c) Menyelaraskan cara penyampaian layanan melalui nada, tekanan dan kecepatan suara, sikap tubuh, mimik dan pandangan mata;
d) Mengenal siapa dan apa yang menjadi kebutuhan penerima pelayanan;
e) Berada di tempat yang ditentukan pada waktu dan jam pelayanan.

7) Lokasi Pelayanan

Tempat dan lokasi pelayanan diusahakan harus tetap dan tidak berpindah-pindah, mudah dijangkau oleh pemohon pelayanan, dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika (telematika). Untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan, dapat membentuk Unit Pelayanan Terpadu atau pos-pos pelayanan di Kantor Kelurahan/ Desa/ Kecamatan serta di tempat-tempat strategis lainnya.

8) Janji Pelayanan

Akta atau janji pelayanan merupakan komitmen tertulis unit kerja pelayanan instansi pemerintah dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Janji pelayanan ditulis secara jelas, singkat dan mudah dimengerti, menyangkut hanya hal-hal yang esensial dan informasi yang akurat, termasuk di dalamnya mengenai standar kualitas pelayanan. Dapat pula dibuat **"Motto Pelayanan"**, dengan penyusunan kata-kata yang dapat memberikan semangat, baik kepada pemberi maupun penerima pelayanan. Akta/janji, motto pelayanan tersebut harus diinformasikan dan ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

9) Standar Pelayanan Publik

Setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun Standar Pelayanan masingmasing sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan

dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan.

10) Informasi Pelayanan

Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan instansi pemerintah, wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, akta/janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab sebagaimana telah diuraikan di atas. Publikasi dan atau sosialisasi tersebut di atas melalui antara lain, media cetak (brosur, leaflet, booklet), media elektronik (Website, Home-Page, Situs Internet, Radio, TV), media gambar dan atau penyuluhan secara langsung kepada masyarakat.

c. Akuntabilitas Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/ pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pertanggungjawaban pelayanan publik meliputi:

1) Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik
   a) Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi: tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan;
   b) Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar atau Akta/Janji Pelayanan Publik yang telah ditetapkan;
   c) Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan

upaya perbaikan;

d) Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan;

e) Masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku;

f) Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

2) Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik

a) Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;

b) Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh Petugas/Pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari Pejabat yang berwenang.

3) Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik

a) Persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan;

b) Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

c) Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.

d. Pengaduan Masyarakat

1) Untuk memperoleh umpan balik dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah, perlu disediakan akses kepada masyarakat untuk memberikan informasi, saran/ pendapat/tanggapan, *complaint*/pengaduan dalam bentuk kotak pengaduan, kotak pos, atau satuan tugas penerima pengaduan yang berfungsi menerima dan menyelesaikan pengaduan masyarakat;

2) Setiap orang yang menyampaikan pengaduan, baik secara tertulis maupun secara langsung kepada pejabat/petugas penerima pengaduan diberi surat/formulir tanda bukti pengaduan;

3) Pada surat/formulir tanda bukti pengaduan disebutkan nama dan jabatan pejabat/petugas yang berwenang untuk menyelesaikan masalah/pengaduan tersebut dan jangka waktu penyelesaiannya;
4) Masukan masyarakat, baik berupa informasi, saran, pendapat, tanggapan dan atau pengaduan hendaknya ditindaklanjuti dengan langkah-langkah upaya perbaikan pelayanan oleh unit pelayanan instansi pemerintah yang bersangkutan;
5) Apabila dalam pengaduan terdapat masyarakat yang dirugikan, perlu dipertimbangkan pemberian kompensasi;
6) Pengaduan tertulis baik melalui surat maupun media elektronik oleh masyarakat harus disampaikan secara jelas dan bertanggungjawab dengan menyebutkan nama, alamat dan identitas yang sah (bukan "surat kaleng").
7) Apabila dalam pengaduan ternyata terjadi penyimpangan yang dilakukan oleh petugas pelayanan, maka perlu diberikan sanksi kepada petugas yang bersangkutan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Mengakhiri petunjuk teknis Kep.MENPAN Nomor 26 tahun 2004 dikemukakan isi penutup sebagai berikut :

1) Untuk memberikan motivasi kepada para penyelenggara pelayanan publik dalam mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, dapat diadakan semacam perlombaan dan pemberian penghargaan (*reward*) bagi unit kerja pelayanan yang menunjukkan prestasi kerjanya dan sanksi *(punishment)* bagi yang kinerja pelayanannya rendah;
2) Untuk mengukur tingkat transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik, digunakan pengukuran melalui Indeks Kepuasan Masyarakat yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M. PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
3) Upaya perbaikan pelayanan publik harus dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan, serta disesuaikan dengan perkembangan

perubahan situasi dan kondisi;

4) Penerapan *e-government* oleh instansi pemerintah dapat menjadi alat bantu dalam melaksanakan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik;
5) Dalam rangka meningkatkan perlindungan hak-hak masyarakat agar memperoleh pelayanan umum, keadilan dan kesejahteraan secara lebih baik, dapat bekerjasama dengan lembaga pengawasan masyarakat dan Komisi Ombudsman Nasional.

D. Dasar Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.

Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler berdasar kepada

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.
2. Peraturan Pemerintah No.8 Tahun 2022 Tentang Koordinasi Penyelenggaraan Ibadah Haji.
3. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.
4. Peraturan dan perundang-undangan lainnya yang terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji reguler.

E. Azas dan Tujuan Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

1. Azas Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Azas penyelenggaraan haji dan umrah, disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah pasal 2 bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah berasaskan: syariat, amanah, keadilan, kemaslahatan, kemanfaatan, keselamatan, keamanan, profesionalitas, transparansi, dan akuntabilitas. Penjelasan azas tersebut tercantum dalam penjelasan atas UU RI Nomor 8 Tahun 2019, Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, sebagai berikut :

a. Asas syariat, bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dilaksanakan berdasarkan hukum agama Islam.
b. Azas amanah adalah bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

c. Asas keadilan adalah bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah berpegang pada kebenaran, tidak berat sebelah, tidak memihak, dan tidak sewenang-wenang.
d. Asas kemaslahatan adalah bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah harus dilaksanakan demi kepentingan jemaah.
e. Asas kemanfaatan adalah bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dilaksanakan demi memberikan manfaat kepada jemaah.
f. Asas keselamatan adalah bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah harus dilaksanakan demi keselamatan jemaah.
g. Asas keamanan adalah bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah harus dilaksanakan dengan tertib, nyaman, dan aman guna melindungi jemaah.
h. Azas profesionalitas adalah bahwa penyelenggaraan ihadah haji dan umrah harus dilaksanakan dengan mempertimbang kan keahlian para pengelolanya.
i. Asas transparansi adalah bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dilakukan secara terbuka dan memudahkan akses masyarakat untuk memperoleh informasi terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, pengelolaan keuangan, dan aset.
j. Asas akuntabilitas adalah bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dilakukan dengan penuh tanggung jawab baik secara etik maupun hukum.(Noor Hamid, 2020, hlm.26-27)

Asas akuntabilitas dilakukan dengan pengelolaan keuangan sesuai sistem akuntansi pemerintah serta berbasis syariah. Dana setoran awal dioptimalkan melalui instrumen Sukuk, deposito, giro, dan Iainnya sesuai ketentuan. Nilai manfaat dana tersebut digunakan untuk mendukung operasional penyelenggaraan ibadah haji. Selanjutnya, dalam pelaksanan anggaran diperiksa oleh BPK termasuk pemberian opini Iaporan keuangannya. Bahkan selama ini, laporan keuangan yang bersumber dari BPIH, secara khusus neraca keuangannya diumumkan di media cetak nasional. (Rokhmad, 2017, hlm. 52).

2. Tujuan Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah

Tujuan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, sebagaimana dinyatakan dalam pasal 3 UU Nomor 8 tahun 2019, adalah memberikan pembinaan, pelayanan,

perlindungan bagi jemaah haji dan jemaah umrah sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai ketentuan syariat dan mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

Pembinaan dimaksud adalah memberikan pembimbingan manasik haji dan pembinaan kesehatan serta materi lainnya, konsultasi ibadah, ziarah, ceramah keagamaan baik di tanah air, diperjalanan, maupun di Arab Saudi secara terencana, terstruktur, terukur, dan terpadu sesuai dengan standardisasi pembinaan, baik standar manasik ibadah haji maupun standar kesehatan .

Sedangkan pelayanan meliputi: layanan administrasi mulai dari pendaftaran dan dokumen perjalanan haji (paspor dan Visa), pelayanan akomodasi yang memenuhi standar kelayakan dengan memperhatikan aspek kesehatan, keamanan, kenyamanan, dan kemudahan Jemaah Haji beserta barang bawaannya serta memiliki akses yang mudah ke Masjidil Haram di Makkah dan Masjid Nabawi di Madinah; konsumsi dengan memenuhi standar kesehatan, kebutuhan gizi, tepat waktu, tepat jumlah,dan citarasa Indonesia; transportasi yang memperhatikan aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, dan efisiensi serta melaksanakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan pelayanan kesehatan sebelum, selama, dan setelah melaksanakan ibadah haji yang dilaksanakan berdasarkan standardisasi organisasi kesehatan dunia sesuai dengan prinsip syariat.

Adapun yang dimaksud perlindungan disini adalah memberikan pelindungan kepada jemaah haji dan petugas haji sebelum, selama, dan setelah jemaah haji dan petugas haji melaksanakan ibadah haji.

Perlindungan tersebut meliputi: perlindungan warga Negara Indonesia diluar negeri (pendampingan dan penyelesaian dokumen perjalanan apabila jemaah haji menghadapi permasalahan selama melaksanakan perjalanan ibadah haji); perlindungan hukum (jaminan kepastian keberangkatan dan kepulangan jemaah haji dan petugas haji serta pelayanan bantuan hukum); perlindungan keamanan (keamanan fisik, keselamatan jiwa, dan keamanan barang bawaan); perlindungan jiwa, kecelakaan, dan kesehatan yang diberikan dalam bentuk asuransi. Besaran pertanggungan paling sedikit sebesar Bipih. Masa pertanggungan asuransi dimulai sejak jemaah haji masuk asrama haji Embarkasi atau ermbarkasiantara untuk pemberangkatan sampai keluar asrama haji debarkasi atau debarkasi-antara untuk kepulangan. (Noor Hamid, 2020, hlm.29)

F. Hak dan Kewajiban Jemaah Haji, Tanggungjawab Pemerintah.

1. Hak Jemaah Haji.

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan gambaran umum bahwa setiap warga negara berhak menerima pelayan dari pemerintah, terdapat pada pasal 1 ayat (6) bahwa "Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung."

Jemaah haji bagian dari masyarakat yang membutuhkan pelayan jasa publik, agar mereka dapat menunaikan ibadah haji dengan baik. Ketentuan umum mengenai pelayanan publik yang berhak di peroleh oleh setiap warga negara, termasuk para jemaah haji adalah terdapat pada undang-undang nomor 25 tahun 2009 pasal 5 ayat poin c bahwa "penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/ atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Undang-undang nomor 8 tahun 2019 pasal 4 dan 5 menyebutkan bahwa setiap warga negara Indonesia yang beragama Islam dapat mendaftar sebagai jemaah haji dengan membayar setoran awal dan menyerahkan salinan dokumen kependudukan yang sah. Warga negara Indonesia yang sudah terdaftar,diberangkatkan setelah memenuhi persyaratan meliputi: berusia paling rendah 18 (delapan belas) tahun atau sudah menikah; memenuhi persyaratan kesehatan; melunasi Bipih; dan belum pernah menunaikan Ibadah Haji atau sudah pernah menunaikan lbadah Haji paling singkat 10 (sepuluh) tahun sejak menunaikan Ibadah Haji yang terakhir (dikecualikan bagi: petugas penyelenggara lbadah Haji reguler; pembimbing KBIHU; dan petugas PIHK). Tentang persyaratan kesehatan diatur dengan peraturan menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan yang ditetapkan setelah berkoordinasi dengan Menteri Agama.

Hak Jemaah haji tertuang dalam pasal 6 UU No.8 Tahun 2019 bahwa Jemaah Haji berhak:

a. mendapatkan bukti setoran dari BPS Bipih dan nomor porsi dari Menteri;

b. mendapatkan bimbingan manasik haji dan materi lainnya di tanah air, dalam perjalanan, dan di Arab Saudi;
c. Mendapatkan pelayanan akomodasi, konsumsi, dan kesehatan;
d. mendapatkan pelayanan transportasi;
e. mendapatkan pelindungan sebagai Jemaah Haji Indonesia;
f. mendapatkan identitas haji dan dokumen lainnya yang diperlukan untuk pelaksanaan Ibadah Haji;
g. mendapatkan asuransi jiwa sesuai dengan prinsip syariat;
h. Mendapatkan pelayanan khusus bagi Jemaah Haji penyandang disabilitas;
i. Mendapatkan informasi pelaksanaan Ibadah Haji;
j. memilih PIHK untuk Jemaah Haji Khusus; dan
k. melimpahkan nomor porsi kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung yang ditunjuk dan/ atau disepakati secara tertulis oleh keluarga dengan alasan meninggal dunia atau sakit permanen menurut keterangan kesehatan Jemaah Haji. Pelimpahan porsi sebagaimana dimaksud berlaku hanya untuk 1 (satu) kali pelimpahan. Ketentuan mengenai tata cara pelimpahan porsi sebagaimana dimaksud diatur dengan Peraturan Menteri.

Di samping itu, pemerintah juga memperhatikan hak-hak jemaah haji sebagaimana dijamin dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam undang-undang tersebut, disebutkan bahwa hak konsumen itu adalah:

a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang; dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang undangan lainnya.

2. Kewajiban Jemaah Haji

Jemaah Haji berkewajiban:

a. mendaftarkan diri ke kantor Kementerian Agama di kabupaten/kota bagi Jemaah Haji Reguler;
b. mendaftarkan diri ke PIHK pilihan jemaah yang terhubung dengan Siskohat bagi Jemaah Haji Khusus;
c. membayar Bipih yang disetorkan ke BPS Bipih;
d. melaporkan diri ke kantor Kementerian Agama di kabupaten/kota bagi Jemaah Haji Khusus melalui PIHK;
e. dan memenuhi persyaratan dan mematuhiketentuan dalam Penyelengga raan Ibadah Haji. (pasal 7 UU No.8 Tahun 2019).

Beberapa persyaratan dan prosedur pendaftaran haji reguler akan diuraikan pada bab tersendiri.

3. Tanggung Jawab Pemerintah

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah. Dalam operasionalnya secara teknis dikoordinasikan oleh menteri agama dan bekerjasama dengan masyarakat, kementerian/lembaga terkait, dan pemerintah Arab saudi.

Sebagai penyelenggara sekaligus penanggungjawab, pemerintah terus memperbaiki kinerjanya dari tahun ke tahun. Sejumlah persiapanpun dilakukan seperti kesiapan regulasi, pembinaan ibadah, kesiapan rekrutmen petugas haji, kesiapan dokumen dan perlengkapan haji, kesiapan penerbangnan haji, kesiapan

layanan asrama haji, penetapan BPIH, hingga kesiapan layanan di Arab Saudi.

Dirjen Perhubungan Udara juga tengah melakukan persiapan kegiatan angkutan udara haji. Kementerian kesehatan juga melakukan koordinasi dengan Kementerian Agama terkait persiapan Ibadah Haji. Pemeriksaan dan pembinaan kesehatan bagi calon jemaah haji di masing-masing Kab/Kota berlangsung. Rekrutmen petugas kesehatan haji juga dilakukan lebih awal agar dapat melakukan pelatihan lebih awal.

Dirjen Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM, dalam fasilitas keimigrasian untuk ibadah keagamaan memberikan kemudahan dan penyederhanaan dalam pengurusan penerbitan paspor bagi calon jemaah haji. Dalam hal ini disiapkan loket khusus pelayanan ibadah haji di setiap kantor imigrasi. Selain itu, juga tentang kemudahan dalam proses Embarkasi/debrakasi bagi jemaah calon haji/ jemaah haji (www. kemenkopmk.go.id, 2018).

Kementerian Agama selalu berupaya untuk menyelenggarakan ibadah haji yang berkualitas sesuai dengan amanah undang-undang, baik dalam aspek pembinaan, pelayanan maupun perlindungan kepada jemaah haji dan mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Dengan demikian jemaah haji diharapkan dapat menjalankan ibadahnya dengan khusyu', tertib, aman, dan nyaman serta memperoleh predikat haji mabrur. Selain itu diharapkan memiliki akhlak mulia, kesalehan pribadi dan sosial serta tingkat keberagamaan yang baik.

Peningkatan kualitas penyelanggaraan ibadah haji dilaksanakan secara konsisten dalam hal :

a. Memberikan kepastian dan rasa keadilan dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah haji.
b. Melaksanakan tugas secara professional.
c. Mengelola keuangan operasional haji secara transparan dan akuntabel
d. Mengedepankan kepentingan jemaah haji baik dalam pembinaan, pelayanan maupun perlindungan jemaah haji di Indonesia maupun di Arab Saudi.
e. Menyesuaikan dengan sistem penyelenggaraan ibadah haji, yang dikembangkan dan menjadi ketentuan Pemerintah Arab saudi antara lain :

1) Pemberlakuan *e-hajj* untuk seluruh kontrak layanan di Arab saudi.
2) Pemanfaatan finger print bagi jemaah haji untuk scanning awal keimigrasian disetiap Embarkasi.
3) Pencetakan visa dilakukan di Kementerian Agama.
4) Ketentuan seluruh jemaah haji untuk memakai gelang barcode bagai alat identitas bagi jemaah haji selama di Arab Saudi; dan
5) Kepatuhan terhadap ketentuan MOU dan peraturan Pemerintah Arab Saudi yang tercantum dalam Ta'limatul Hajj.

Berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji di arab Saudi, pemerintah Indonesia berkonsentrasi pada peningkatan kualitas pelayanan, meliputi akomodasi jemaah haji di Makkah, di Madinah, tenda di Arafah dan mina, transportasi antar kota perhajian, transportasi shalawat, transportasi masyair, kesehatan, konsumsi, bimbingan jemaah haji, keamanan serta perlindungan jemaah haji hingga pemulangan. (Kemenag, 2018, hlm. 2-3)

G. Ruang Lingkup Pelayanan Ibadah Reguler.

Pelayanan maksimal dalam ibadah haji merupakan hak jemaah yang harus dilakukan oleh pihak penyelenggara pelayanan. Ruang Lingkup Pelayanan Ibadah Haji sebagai hak jemaah haji, sebagaimana disebutkan dalam UndangUndang No.8 Tahun 2019 bahwa :

1) Mendapatkan bukti setoran dari BPS Bipih dan nomor porsi dari Menteri;
2) Mendapatkan bimbingan manasik haji dan materi lainnya di tanah air, dalam perjalanan, dan di Arab Saudi;
3) Mendapatkan pelayanana komodasi, konsumsi, dan kesehatan;
4) Mendapatkan pelayanan transportasi;
5) Mendapatkan pelindungan sebagai Jemaah Haji Indonesia;
6) Mendapatkan identitas haji dan dokumen lainnya yang diperlukan untuk pelaksanaan ibadah haji;
7) Mendapatkan asuransi jiwa sesuai dengan prinsip syariat;
8) Mendapatkan pelayanan khusus bagi jemaah haji penyandang disabilitas;
9) Mendapatkan informasi pelaksanaan ibadah haji;
10) Melimpahkan nomor porsi kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung,

atau saudara kandung yang ditunjuk dan/atau disepakati secara tertulis oleh keluarga dengan alasan meninggal dunia atau sakit permanen menurut keterangan kesehatan jemaah haji. (Undang-Undang No.8 Tahun 2019 pasal 6).

BAGIAN DUA
PERENCANAAN PELAYANAN HAJI REGULER

Perencanaan merupakan salah satu fungsi manajemen pertama yang mempunyai peran sangat penting dan utama diantara fungsi-fungsi manajemen lainnya. Fakry (1987) mendefinikan, bahwa perencanaan sebagai proses penyusunan berbagai keputusan yang akan dilakukan pada masa yang akan datang untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Perencanaan juga dapat diartikan sebagai proses pmbuatan serangkaian kebijakan untuk mengendalikan masa depan sesuai yang ditentukan. (Imam Machalli dan Noor Hamid, 2017, hlm.67).

Perencanaan pelayanan penyelenggaraan pelayanan ibadah haji reguler, berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 2019 pada Bagian Kedua Perencanaan Paragraf 1 Umum Pasal 11, menyebutkan bahwa Perencanaan Ibadah Haji Reguler meliputi: penetapan dan pengisian kuota; penetapan BPIH; penyediaan akomodasi, konsumsi, transportasi, dan kesehatan; pelayanan dokumen perjalanan lbadah Haji dan visa; dan penetapan PPIH. Penjelasan dari masing-masing dari perencanaan tersebut, sebagai berikut :

A. Penetapan dan pengisian kuota haji.

Kuota Haji adalah batasan jumlah jemaah haji Indonesia yang diberikan oleh pemerintah Arab Saudi. (PMA No.13 Tahun 2021, Bab I Ketentuan Umum, pasal 1 ayat 11).

Penetapan kuota haji bagi negara-negara pengirim jemaah haji diseluruh dunia adalah berdasarkan keputusan rapat Menteri Luar Negeri negara-negara Organisasi Konferensi Islam (OKI) tahun 1987 di Amman Yordania, disepakati pembatasan alokasi jumlah jemaah haji pada setiap negara sebesar 1:1000 dari

total jumlah penduduk yang beragama Islam. (Sri Ilham Lubis, 2016, hlm.31).

Sehingga penetapan kuota Jemaah haji mengikuti perkembangan jumlah penduduk muslim di negara tersebut dan ditetapkan melalui nota kesepahaman dalam *Memorandum of Understanding (MoU)* dengan pemerintah Arab Saudi pada setiap tahun menjelang penyelenggaraan ibadah haji. Sebelum ada keputusan kuota hasil rapat Menteri Luar Negeri negara-negara Organisasi Konferensi Islam (OKI) tahun 1987 tersebut, jumlah jemaah haji yang berangkat ke tanah suci ditetapkan oleh masing-masing negara.

Sejak ditetapkannya kuota haji berdasarkan keputusan *OKI* tahun 1987, jumlah kuota haji Indonesia dari 1987-20012, sebagaimana tabel berikut :

Tabel 1 : Jumlah Kuota Haji 1987-20012

Tahun	Jumlah Kuota	Haji Reguler	Haji Khusus	Keterangan
1987	56.420			Penerapan kuota haji diberlakukan pemerintah Arab Saudi sejak Tahun 1987 dengan alokasi 1:1000 bagi setiap negara dari penduduk muslim, namun hingga tahun 1994 Indonesia belum memenuhi kuota sejumlah 1.80.000. (Kemenag, 2012, Haji dari Masa Ke Masa hlm.97)
1988	54.406			
1989	57.904			
1990	71.242			
1991	79.347			
1992	106.722			
1993	122.869			
1994	158.533			
1995	196.548			Jemaah haji yang terdaftar sejumlah 231.000 orang, melibihi kuota yang ditetapkan, sehingga terdapat ribuan jemaah yang tidak bisa berangkat (Kemenag, 2012, Haji dari Masa Ke Masa hlm.81 dan hlm.98)
1996	193.364			
1997	197.463			
1998	201.910			

1999	70.927			
2000	180.558			
2001	203.130			
2002	196.813			
2003	201.319			
2004	192.690			Pemerintah RI meminta tambahan kuota kepada pemerintah Arab Saudi sebanyak 30.000 jemaah dan terlanjur diumumkan. Namun tidak jadi berangkat karena Arab Saudi belum mengabulkan. Sehingga mendapatkan kritik dan catatan menghebohkan dari masyarakat(Kemenag, 2012, Haji dari Masa Ke Masa hlm.81 dan hlm.98)
2005	189.842			
2006	189.087		16.000	Tercatat yang berangkat haji 205.000 orang. (Kemenag, 2012, Haji dari Masa Ke Masa hlm.89)
2007	188.569		16.000	Tercatat yang berangkat haji 210.000 orang (Kemenag, 2012, Haji dari Masa Ke Masa hlm.89)
2008	189.699			
2009	189.358			
2010	196.206			
2011	199.848			
2012	192.290			

Sumber : https://haji.kemenag.go.id

Dari tabel tersebut menunjukkan terdapat jumlah kuota haji Indonesia mengalami penurunan dari tahun sebelumnya, seperti tahun 1988 (54.406), tahun 1999 (70.927), tahun 2002 (196.813), tahun 2004 (192.690), 2005 – 2009 turun pada angka 180an ribu. Penyebab penurunan jumlah kuota haji Indonesia tahun 1988-2009 belum dirilis oleh Kementerian Agama selaku koordinator penyelenggara haji. Kemudian tahun 2010-2012 kuota naik pada angka 190an ribu.

Kuota jemaah haji Indonesia tahun 1434 H/2013 M yang disepakati dalam *MoU* persiapan haji sebanyak 211.000 orang berdasarkan jumlah penduduk Republik Indonesia yang tercatat di PBB, sebanyak 211.000.000 (dua ratus sebelas

juta) orang. Kuota haji tersebut diperuntukkan untuk haji reguler sejumlah 194.000 orang dan haji khusus 17.000 orang. Namun kemudian tanggal 6 Juni 2013 Pemerintah Arab Saudi memberikan surat pemberitahuan kepada Pemerintah Indonesia tentang kebijakan pengurangan kuota haji sebesar 20% karena adanya proyek renovasi dan pengembangan perluasan Masjidil Haram, khususnya tempat tawaf, yang memakan waktu penyelesaian selama kurang lebih tiga tahun. Renovasi dan pengembangan perluasan tersebut diperkirakan selesai pada kisaran tahun 2017/2018 sehingga kuota akan kembali normal. Kebijakan pengurangan kuota haji sebesar 20% tersebut diberlakukan di seluruh dunia untuk menjamin keselamatan, kenyamanan, dan keamanan para jemaah haji. Akibatnya sejak tahun 1434H/2013M kapasitas daya tampung tempat tawaf otomatis berkurang. Dari sebelumnya 48.000 jemaah per jam menjadi hanya 22.000 jemaah per jam. Dampaknya terhadap kuota jemaah haji Indonesia tahun 1435 H/2014 M, 1436 H/2015 dan 1437 H/2016 berkurang sebanyak 42.200 dari kuota dasar 211.000 jemaah, sehingga menjadi 168.800 jemaah. Jumlah tersebut terdiri dari 155.200 haji reguler (91,94%) dan 13.600 haji khusus (8,06%). (Sri Ilham Lubis, 2016, hal. 31-32).

Baru kemudian tahun 1438 H/2017 M, Raja Arab Saudi Salman bin Abdul Aziz memberikan 2 jenis kuota tambahan kepada jemaah haji Indonesia. *Pertama*, jumlah kuota haji dinormalkan kembali menjadi 211 ribu berdasarkan rasio jumlah yang disepakati negara OKI. *Kedua*, penambahan kuota 10 ribu jemaah. Khusus penambahan kategori dua ini merupakan pemberian Raja Salman karena insiden crane. Jadi total jemaah haji pada tahun 2017 adalah 221 ribu jemaah (Pratama, 2018). Penetapan kuota haji tahun 2017 berdasarkan Keputusan Menteri Agama RI Nomor 75 Tahun 2017 Tentang Penetapan Kuota Haji tahun 1438 H/2017 sejumlah 221.000 (dua ratus dua puluh satu ribu) orang, terdiri kuota haji reguler sebanyak 204.000 (dua ratus empat ribu) orang dan kuota haji khusus sebanyak 17.000 (tujuh belas ribu) orang. Kuota haji Indonesia sejumlah 221 ribu jemaah tersebut berlangsung sampai tahun 1439/2018 M.

Berdasarkan *MoU* pemerintah Indonesia dengan pemerintah Arab Saudi tanggal 10 Desember 2018 kuota haji Indonesia 2018 ditetapkan sebanyak 221.000 orang yang terdiri dari haji reguler 204.000, haji khusus 17.000 orang, dan 4.100 petugas. Kemudian Keputusan Menteri Agama Nomor 29 Tahun 2019 tentang Kuota Haji Tahun 1440H/2019M telah menetapkan kuota jemaah haji

Indonesia sebanyak 221.000 jemaah, yang terdiri dari 204.000 jemaah haji reguler (92,3%) dan 17.000 jemaah haji khusus (7,7%) yang diselenggarakan oleh PIHK. Sesuai dengan nota diplomatik Kedutaan Besar Kerajaan Saudi Arabia di Jakarta Nomor 211-2051 tanggal 4 April 2019, Pemerintah Kerajaan Saudi Arabia telah memberikan kuota tambahan jemaah haji Indonesia sebanyak 10.000 orang untuk penyelenggaraan ibadah haji tahun 1440H/2019M. Berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 176 Tahun 2019 Tentang Penetapan Kuota Haji Tambahan Tahun 1440H/2019 M, Kuota haji tambahan ditetapkan untuk kuota haji reguler yang terdiri atas jemaah haji berdasarkan urut nomor porsi sebanyak 5.000 orang dan jemaah haji lanjut usia dan pendamping sebanyak 5.000 orang. (Kementerian Agama RI, 2019, hal. 13-16). Sehingga jumlah kuota haji tahun 2019 menjadi 231.000 jemaah.

Kuota haji tahun 1441H/2020 M kembali sama seperti kuota haji tahun 2017 dan 2018, yakni berjumlah 221.00 (dua ratus dua puluh ribu). Kuota tersebut terdiri kuota haji reguler sebanyak 203.320 orang; dan kuota haji khusus sebanyak 17 .680 orang. Kuota haji reguler terdiri atas kuota jemaah haji reguler tahun berjalan sebanyak 199.518 (seratus sembilan puluh sembilan ribu lima ratus delapan belas) orang, prioritas kuota jemaah haji lanjut usia sebanyak 2.040 orang, kuota pembimbing dari unsur kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah sebanyak 250 orang; dan kuota petugas haji daerah sebanyak 1.512 orang, ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Agama (KMA) No.121 Tahun 2020 Tentang Penetapkan Kuota Haji Indonesia Tahun 1441 H/2020 M. (Noor Hamid, 2020, hlm.150-151).

Oleh karena tahun 2020 dan 2021 masih terjadi wabah pandemi Covid-19 dan Pemerintah Arab Saudi tidak membuka penyelengga-raan ibadah haji diluar Arab Saudi, maka pada musim haji tahun 1441 H/2020 M dan musim haji 1442 H/2021 M pemerintah Indonesia membatalkan pemberangkatan jemaah haji. Pembatalan keberangkatan haji tersebut dituangkan dalam Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 494 Tahun 2020 Tentang Pembatalan Keberangkatan jemaah haji Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1441 H/2020 M dan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 660 Tahun 2021 Tentang Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1442 H/2021M).

Pada musim haji tahun 1443 H/2022 M, pemerintah Arab Saudi memberikan

kuota haji untuk Indonesia sejumlah 100.051 (seratus ribu lima puluh satu) orang. Kuota tersebut kemudian dituangkan dalam Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 405 Tahun 2022 Tentang Kuota Haji Indonesia Tahun 1443 Hijriah/2022 Masehi yang menetapkan bahwa kuota haji reguler sejumlah 92.825 (sembilan puluh dua ribu delapan ratus dua puluh lima) orang dan kuota haji khusus sejumlah 7.226 (tujuh ribu dua ratus dua puluh enam) orang. Kuota haji reguler tersebut diperuntukkan bagi jemaah haji reguler tahun berjalan sejumlah 92.246 (sembilan puluh dua ribu dua ratus empat puluh enam) orang, kuota pembimbing dari unsur Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah sejumlah 114 (seratus empat belas) orang dan kuota petugas haji daerah sejumlah 465 (empat ratus enam puluh lima) orang.

Penyelenggaraan ibadah haji tahun 1444 H/2023 M, pemerintah Indonesia mendapatkan kuota haji dari pemerintah Kerajaan Arab Saudi sebesar 221.000 (dua ratus dua puluh satu ribu). Selanjutnya ditetapkan dalam Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 189 Tahun 2023 Tentang Kuota Haji Indonesia Tahun 1444 Hijriah/ 2023 Masehi. Penetapan kuota terdiri atas :

a. kuota haji reguler sejumlah 203.320 (dua ratus tiga ribu tiga ratus dua puluh) orang, dengan rincian kuota Jemaah Haji Reguler tahun berjalan sejumlah 190.897 (seratus sembilan puluh ribu delapan ratus sembilan puluh tujuh) orang; kuota prioritas lanjut usia sejumlah 10.166 (sepuluh ribu seratus enam puluh enam) orang; kuota pembimbing dari unsur Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah sejumlah 685 (enam ratus delapan puluh lima) orang; dan kuota petugas haji daerah sejumlah 1.572 (seribu lima ratus tujuh puluh dua) orang.
b. kuota haji khusus sejumlah 17.680 (tujuh belas ribu enam ratus delapan puluh) orang, dengan rincian a. kuota Jemaah Haji Khusus sejumlah 16.305 (enam belas ribu tiga ratus lima) orang; dan kuota petugas haji khusus sejumlah 1.375 (seribu tiga ratus tujuh puluh lima) orang.

Kemudian mendapatkan tambahan kuota dari Arab Saudi sebesar 8.000 jemaah. Sehingga, total kuota haji tahun 1444 H/2023 M menjadi 229.000 jemaah. Rincian kuota tambahan ditetapkan dalam

Keputusan Menteri Agama (KMA) No 467 tahun 2023 tentang Penetapan Kuota Haji Tambahan 1444 H/2023 M. Dalam KMA tersebut diatur bahwa kuota

tambahan terdiri atas 7.360 kuota haji reguler dan 640 haji khusus. Kuota haji regular diperuntukkan bagi jemaah haji reguler berdasarkan urutan nomor porsi berikutnya yang meliputi: a. Jemaah haji reguler yang saat pelunasan tahap sebelumnya mengalami kegagalan sistem; b. Jemaah haji cadangan yang telah melakukan pelunasan; dan c. Jemaah haji reguler nomor urut porsi berikutnya setelah jemaah haji cadangan. Sedangkan tambahan haji khusus sejumlah 640 orang diperuntukkan 600 jemaah haji khusus dan 40 kuota petugas haji khusus.

Berikut tabel jumlah kuota haji Indonesia dari tahun 2013 sampai tahun 2023.

Tabel 2 : Jumlah Kuota Haji 2013-2023

Tahun	Jumlah Kuota	Haji Reguler	Haji Khusus	Keterangan
2013	168.800	155.200	13.600	Kuota normal berdasarkan jumlah penduduk beragama Islam (211.000 orang), dipotong 20 % (42.200 orang), krn perluasan Masjil Haram Makkah.
2014	168.800	155.200	13.600	Sda
2015	168.800	155.200	13.600	Sda
2016	168.800	155.200	13.600	sda
2017	221.000 (211.000 + 10.000)	204.000	17.000	Kuota normal berdasarkan jumlah penduduk beragama Islam (211.000), ditambah (10.000) oleh Arab Saudi.
2018	221.000	204.000	17.000	Sama dengan jumlah kuota haji tahun 2017
2019	231.000 (221.000 + 10.000)	214.000	17.000	Sama dengan jumlah kuota haji tahun 2018 ditambah (10.000) oleh Pemerintah Arab saudi.
2020	221.00	203.320	17.680	Wabah Covid-19 tidak jadi memberangkatkan haji.
2021	-	-	-	Wabah Covid-19 tidak memberangkatkan haji.

2022	100.051	92.825	7.226	Masa adaptasi Covid-19
2023	229.000 (221.000 + 8.000)	210.680	18.320	Kuota sama dengan tahun 2017-2018 (221.000), ditambah (8.000) oleh Arab Saudi.

Sumber : PMA Tahun 2013-2023

1. Penetapan dan pengisian kuota haji reguler.

Penetapan dan pengisian kuota haji reguler diatur dalam UU No.8 tahun 2019 dan PMA No.13 Tahun 2021 sebagai berikut : Menteri menetapkan kuota haji Indonesia dan kuota haji provinsi jemaah haji reguler, penetapan kuota dilakukan dengan prinsip transparan dan proporsional (UU No.8 Tahun 2019, pasal 12). Menteri membagi kuota haji regular menjadi kuota haji provinsi. Pembagian kuota haji dimaksud didasarkan pertimbangan proporsi jumlah penduduk muslim antar provinsi atau proporsi jumlah daftar tunggu jemaah haji antar provinsi. Gubernur dapat membagi dan menetapkan kuota haji provinsi ke dalam kuota haji kabupaten/ kota didasarkan pada pertimbangan: proporsi jumlah penduduk muslim kabupaten/ kota, atau proporsi jumlah daftar tunggu jemaah haji di setiap kabupaten/ kota. Pembagian dan penetapan kuota haji kabupaten/ kota dilakukan paling lama 14 (empat belas) hari setelah penetapan kuota haji Indonesia. (UU No.8 Tahun 2019, pasal 13 ayat 4).

Dalam hal Gubenur tidak menyampaikan pembagian dan penetapan kuota haji provinsi ke dalam kuota haji Kabupaten/Kota dalam tenggat waktu sebagaimana dimaksud, pembagian kuota haji menggunakan proporsi kuota haji tahun sebelumnya. (PMA No.13 Tahun 2021, pasal 24 ayat 4).

Dalam Penetapan kuota haji Indonesia, Menteri memberi prioritas kuota kepada jemaah haji lanjut usia yang berusia paling rendah 65 (enam puluh lima) tahun dengan persentase tertentu (UU No.8 Tahun 2019, pasal 14). Pemberian prioritas kuota kepada jemaah haji reguler lanjut usia sebagaimana dimaksud dilakukan secara sistem berdasarkan:

a. urutan usia tertua dan/atau masa tunggu di masing-masing provinsi; dan
b. telah mendaftar paling singkat 5 (lima) tahun sebelum keberangkatan jemaah haji kloter pertama. (PMA No.13 Tahun 2021, pasal 25 ayat 2).

Dalam hal kuota haji reguler tidak terpenuhi pada hari penutupan pengisian kuota haji kabupaten/ kota, Menteri dapat memperpanjang masa pengisian sisa kuota selama 30 (tiga puluh) hari untuk:

a. Jemaah haji terpisah dengan mahram atau keluarga;
b. Jemaah haji penyandang disabilitas dan pendampingnya;
c. Jemaah haji lunas tunda;
d. Pendamping jemaah haji lanjut usia; dan
e. Jemaah haji pada urutan berikutnya.

Ketentuan lebih lanjut mengenai pengisian sisa kuota haji kabupaten/ kota diatur dengan Peraturan Menteri. (UU No.8 Tahun 2019, pasal 15 ayat 1 dan 2).

Apabila terjadi tambahan kuota dari pemerintah Arab Saudi, maka diatur sebagai berikut :

Dalam hal terdapat penambahan kuota haji indonesia setelah kuota haji ditetapkan, menteri menetapkan kuota haji tambahan. Penetapan kuota haji tambahan disertai penetapan masa pelunasan Bipih. Penetapan kuota haji tambahan dilakukan berdasarkan:

a. Proporsi jumlah penduduk muslim antarprovinsi; dan/atau
b. Proporsi jumlah daftar tunggu jemaah haji antar provinsi. Pengisian kuota haji tambahan diperuntukan bagi:
a. Jemaah haji reguler berdasarkan urutan nomor porsi berikutnya; dan/ atau
b. Jemaah haji reguler lanjut usia dan pendampingnya.

Jemaah haji reguler lanjut usia yang dapat didampingi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.(PMA No.13 Tahun 2021, pasal 28 ayat 1-5).

2. Kuota Pembimbing KBIHU.

PMA No.13 Tahun 2021 pasal 40 ayat 1-5 mengatur kuota pembimbing Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU), sebagai berikut : Menteri memberikan kuota pembimbing Ibadah Haji kepada KBIHU setelah memenuhi persyaratan. Persyaratan sebagaimana dimaksud meliputi:

a. memiliki pembimbing yang telah lulus seleksi dan memenuhi standar pernbimbing; dan

b. memperoleh Jemaah Haji Reguler paling sedikit 135 (serat:us tiga puluh lima) orang untuk 1 [satu] orang pembimbing.

Pembimbing sebagaimana dirnaksud memiliki sertifikat sebagai pembimbing ibadah haji dan tidak masuk dalam daftar jemaah haji yang berangkat tahun berjalan. dalam hal kb!hu memiliki peserta bimbingan kurang dari 135 (seratus tiga puluh lima) orang, KBIHU dapat bergabung dengan KBIHU lain untuk mendapatkan kuota 1 (satu) pembimbing dengan persyaratan:

a. penggabungan paling banyak 3 (tiga) KBIHU dalam satu kabupaten/ kota;
b. melampirkan daftar peserta bimbingan penggabungan dalam satu kabupaten/kota sesuai domisili KBIHU yang masuk daftar berangkat haji tahun berjalan yang telah melunasi Bipih dan terdaftar pada Siskohat; dan
c. surat keterangan penggabungan yang ditandatangani bersama oleh KBIHU dan diketahui oleh Kantor Kementerian Agama.

Surat keterangan penggabungan wajib mencantumkan nama pembimbing yang disepakati untuk diusulkan.

B. Penetapan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih).

Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji yang selanjutnya disingkat BPIH adalah sejumlah dana yang digunakan untuk operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji. (UU No.8 Tahun 2019, Bab I Ketentuan Umum, pasal 1, ayat 13 dan PMA No.13 Tahun 2021, Bab I Ketentuan Umum, pasal 1, ayat 6). BPIH bersumber dari Bipih, anggaran pendapatan dan belanja negara, Nilai Manfaat, Dana Efisiensi, dan/atau sumber lain yang sah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. (UU No.8 Tahun 2019 pasal 44).

Sedangkan Biaya Perjalanan Ibadah Haji yang selanjutnya disebut Bipih adalah sejumlah uang yang harus dibayar oleh warganegara yang akan menunaikan Ibadah Haji. (UU No.8 Tahun 2019, Bab I Ketentuan Umum, pasal 1, ayat 12 dan PMA No.13 Tahun 2021, Bab I Ketentuan Umum, pasal 1, ayat 5). Maka Bipih dapat bersumber dari jemaah haji, Bipih yang bersumber dari Petugas Haji Daerah atau PHD, dan Bipih yang bersumber dari Pembimbing Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan

Umrah atau KBIHU.

Penetapan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 diatur melalui mekanisme sebagai berikut:

1) Pembahasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dilakukan oleh Menteri Agama dengan menyampaikan usulan besaran BPIH kepada DPR RI untuk keperluan BPIH. Usulan BPIH tersebut disampaikan oleh Menteri kepada DPR RI paling lama 30 (tiga puluh) hari setelah penyampaian laporan hasil evaluasi penyelenggaraan Ibadah Haji tahun sebelumnya. (Pasal 46 UUNo.8 Tahun 2019).
2) Persetujuan DPR RI atas usulan BPIH diberikan paling lama 60 (enampuluh) hari setelah usulan BPIH dari Menteri diterima oleh DPR RI. Dalam hal BPIH tahun berjalan tidak mendapat persetujuan dari DPR RI, besaran BPIH tahun berjalan sama dengan besaran BPIH tahun sebelumnya. (Pasal 47 UUNo.8 Tahun 2019).
3) Dalam Penetapan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji, besaran BPIH ditetapkan oleh Presiden paling lama 30 (tigapuluh) hari setelah usulan BPIH mendapatkan persetujuan dari DPR RI. Besaran BPIH yang bersumber dari Bipih, nilai manfaat, dana efisiensi, dan/ atau sumber lain yang sah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan ditetapkan oleh Presiden atas usul menteri setelah mendapat persetujuan dari DPR RI. Sedangkan besaran BPIH yang bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara ditetapkan sesuai dengan mekanisme ketentuan peraturan perundang-undangan. (pasal 48 UUNo.8 Tahun 2019).

Keputusan Presiden tentang Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji atau BPIH yang bersumber dari Biaya Perjala nan Ibadah Haji atau Bipih, Nilai Manfaat, dan Dana Efisiensi tersebut mengatur :

1) Penetapan besaran nilai biaya perjalanan ibadah haji (Bipih) yang bersumber dari jemaah haji reguler berdasarkan lokasi Embarkasi yang dipergunakan untuk biaya penerbangan haji, sebagian biaya akomodasi di Makkah, sebagian biaya akomodasi di Madinah, biaya hidup *(living cost),* dan biaya visa.
2) Penetapan besaran nilai biaya haji yang bersumber dari PHD dan

Pembimbing KBIHU di setiap Embarkasi yang besaran nilai biaya haji bagi PHD tersebut dibayar *full* tanpa ada subsidi. Besaran Bipih dari PHD dan KBIHU dipergunakan untuk biaya penerbangan haji, biaya hidup *(living cost),* biaya visa, biaya pelayanan haji di luar negeri, dan biaya pelayanan haji di dalam negeri.

Besaran Bipih tersebut berbeda-beda untuk masing-masing Embarkasi sesuai dengan besaran biaya penerbangan setiap Embarkasi. Bipih disetorkan ke rekening atas nama Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) pada Bank Penerima Setoran Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPS Bipih) yang ditunjuk oleh BPKH. (Noor Hamid, 220, hlm.336-337).

Dengan demikian besaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) ditetapkan Oleh Presiden atas usul Menteri Agama setelah mendapat persetujuan DPRRI. Sebelum memperoleh persetujuan dimaksud, dilakukan pembahasan bersama antara Kementerian Agama dan Komisi Vlll DPR-RI mengenai komponen per komponen. Sebelumnya, masing-masing membentuk panitia Kerja (Panja) BPIH dan melakukan sidang bersama-sama. Proses pembahasan dimulai dengan mengkaji perolehan basil optimalisasi dan rencana kebutuhan operasional penyelenggaraan haji, meliputi: biaya penerbangan dengan kurs dollar, sewa pemondokan, katering, dan biaya operasional di dalam negeri dan luar negeri. Setelah dilakukan pembahasan komponen biaya oleh Panja bersama, usulan BPIH dibawa ke dalam Raker Menteri Agama dengan Komisi VIII DPR-RI untuk memperoleh persetujuan. Rancangan BPIH yang telah disetujui oleh DPR-RI disampaikan Menteri Agama kepada Presiden untuk menjadi Peraturan Presiden tentang BPIH. Pembayaran BPIH dilakukan dengan mata uang dolar Amerika atau mata uang rupiah sesuai kurs jual transaksi Bank Indonesia yang berlaku pada hari dan tanggal pembayaran.

Penggunaan BPIH dinyatakan pada pasal 45 UU No.8 Tahun 2019, bahwa BPIH digunakan untuk biaya: a. penerbangan; b. pelayanan akomodasi; c. pelayanan konsumsi; d. pelayanan transportasi; e. pelayanan di Arafah, Mudzalifah, dan Mina; f. perlindungan; g. pelayanan diEmbarkasi ataudebarkasi; h. pelayanan keimigrasian; premi asuransi dan pelindungan lainnya; J. dokumen perjalanan; k. biaya hidup; pembinaan jemaah haji di tanah air dan di Arab Saudi.

Rincian Komponen BPIH terdiri dari komponen biaya langsung (*direct cost*) yang dibayar oleh jemaah haji yaitu Biaya perjalanan ibadah haji (Bipih), dan

biaya tidak langsung (*indirect cost*) yaitu Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang tidak dibayar oleh jemaah, namun berasal dari hasil nilai manfaat keuangan haji.

1. Pembiayaan untuk penyelenggaraan ibadah haji reguler bersumber dari:
    a. Biaya langsung yang dibayar oleh calon Jemaah haji (*direct cost*). Biaya tersebut dipergunakan untuk:
        1) Sebagian biaya penerbangan haji dari Indonesia ke Arab Saudi Pergi dan Pulang (PP);
        2) Sebagian biaya sewa pemondokan di Makkah; dan
        3) Biaya hidup (*living cost*) di Arab Saudi.
    b. Biaya tidak langsung (*indirect cost*) yang berasal dari nilai manfaat pengembangan setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) reguler. Biaya tersebut dipergunakan untuk:
        1) Sebagian biaya pemondokan di Makkah
        2) Biaya pemondokan Madinah
        3) Pelayanan di Arab Saudi terdiri dari:
            a) Pelayanan Armina
            b) Muassasah;
            c) Konsumsi (Madinah, Armina, kedatangan dan kepulangan di Bandara Arab Saudi, Makkah);
            d) Transportasi Jemaah haji (Naqabah dan shalawat);
            e) Pengangkutan barang jemaah haji;
            f) Badal haji; dan
            g) Pemulangan jemaah haji sakit ke Indonesia pasca operasional haji.
        4) Pelayanan di Dalam Negeri terdiri dari:
            a) Akomodasi dan konsumsi di Embarkasi;
            b) Pengadaan dan pendistribusian gelang identitas jemaah ;
            c) Manasik jemaah haji;
            d) Insentif Karu dan Karom;
            e) Asuransi jiwa dan kecelakaan jemaah haji.

5) Alokasi dana cadangan *(safe guarding).*

c. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara.

Biaya yang bersumber dari APBN digunakan untuk operasional petugas haji.

d. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

Biaya yang bersumber dari APBD dipergunakan untuk transportasi dan akomodasi jemaah haji dari daerah asal dari/atau ke Embarkasi, kepanitiaan haji di daerah, dan pembiayaan PHD (Petugas Haji Daerah). (Kementerian Agama, 2019, hlm. 18-20).

C. Penyediaan Akomodasi, Konsumsi, Transportasi Jemaah Haji.

Penyediaan akomodasi, konsumsi dan transportasi jemaah haji diatur dalam UU No. 8 Tahun 2019 dan PMA No. 13 Tahun 2021, dijelaskan sebagai berikut :

1. Akomodasi.

Penyediaan akomodasi jemaah haji reguler dijelaskan dalam UU No.8 Tahun 2019 pasal 39 dan PMA No.13 Tahun 2021 pasal 71-72 sebagai berikut: Menteri wajib menyediakan akomodasi bagi jemaah haji reguler tanpa memungut biaya tambahan dari jemaah haji diluar Bipih yang telah ditetapkan. Akomodasi bagi jemaah haji reguler harus memenuhi standar kelayakan dengan memperhatikan aspek kesehatan, keamanan, kenyamanan, dan kemudahan jemaah haji beserta barang bawaannya serta memiliki akses yang mudah ke Masjidil Haram di Makkah dan Masjid Nabawi di Madinah. Penyediaan akomodasi bagi jemaah haji dapat dilakukan menggunakan mekanisme tahun jamak dengan memperhatikan hasil evaluasi penyediaan akomodasi tahun sebelumnya. (UU No.8 Tahun 2019, pasal 39 ayat 1-4).

Ketentuan lebih lanjut mengenai penyediaan akomodasi diatur dengan Peraturan Menteri No.13 Tahun 2021. Sebagai berikut: Menteri menyediakan akomodasi bagi jemaah haji reguler, PPIH, dan pendukung PPIH. Akomodasi disediakan saat di tanah air dan/atau di Arab Saudi. (PMA No.13 Tahun 2021, pasal 71 ayat 1-2). Akomodasi bagi jemaah haji reguler dan PPIH saat di tanah air sebagaimana dimaksud dalam Pasal 68 disediakan selama berada di asrama haji Embarkasi atau asrama haji Embarkasi antara. Akomodasi bagi jemaah haji reguler, PPIH Arab Saudi, PPIH Kloter, dan Pendukung PPIH Arab Saudi selama

berada di Arab Saudi disediakan saat di Makkah, Madinah, Jeddah, Arafah dan Mina. Akomodasi memperhatikan aspek keamanan, kenyamanan, kemudahan akses ke dan dari Masjidil Haram di Makkah dan Masjid Nabawi di Madinah, dan kesehatan serta peraturan Pemerintah Arab Saudi. (PMA No.13 Tahun 2021, pasal 72 ayat 1-3).

a. Persiapan Penyediaan Akomodasi di Tanah Air.

Penyediaan akomodasi di tanah air, pemerintah telah menyiapkan 13 (tiga belas) asrama haji sebagai Embarkasi (tempat pemberangkatan haji) dan Debarkasi (tempat pemulangan haji) yaitu : Jakarta Pondok Gede, Bekasi, Banda Aceh, Medan, Padang, Batam, Palembang, Solo, Surabaya, Banjarmasin, Balikpapan, Makassar, dan Lombok. Disamping itu jemaah haji ada yang mendapatkan pelayanan akomodasi di Embarkasi Haji Antara, yang pada musim haji tahun 1440H/2019M berada di 6 (enam) tempat yaitu : Embarkasi Haji Antara Gorontalo, Embarkasi Haji Antara Lampung, Embarkasi Haji Antara Jambi, Embarkasi Haji Antara Bengkulu, Embarkasi Haji Antara Palangkaraya, Embarkasi Haji Antara Pekanbaru. (Kementerian Agama, 2019, hal. 49).

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama (KMA) Tahun 167 Tahun 2023 Tentang Embarkasi Dan Debarkasi Haji, menetapkan bahwa pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji reguler melalui Embarkasi dan debarkasi sebagai berikut :

1) Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda Banda Aceh (BTJ) sebagai Embarkasi dan Debarkasi Haji untuk wilayah Provinsi Aceh;
2) Bandara Internasional Kualanamu International Airport Medan (KNO) sebagai Embarkasidan Debarkasi Haji untuk wilayah Provinsi Sumatera Utara;
3) Bandara Internasional Hang Nadim Batam (BTH) sebagai Embarkasi dan Debarkasi Haji untuk wilayah ProvinsiRiau, Provinsi Kepulauan Riau, Provinsi Kalimantan Barat, dan Provinsi Jambi;
4) Bandara Internasional Minangkabau International Airport Padang (PDG) sebagai Embarkasi dan Debarkasi Haji untuk wilayah Provinsi Sumatera Barat dan Provinsi Bengkulu;
5) Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang

(PLM) sebagai Embarkasi dan Debarkasi Haji untuk wilayah Provinsi Sumatera Selatan dan Provinsi Bangka Belitung;

6) Bandara Soekarno Hatta Internasional Airport (CGK) sebagai Embarkasi dan Debarkasi Haji untuk wilayah Provinsi DKI Jakarta, Provinsi Banten, Provinsi Lampung, dan sebagian wilayah Provinsi Jawa Barat yaitu Kabupaten Bandung, Kabupaten Bandung Barat, Kabupaten Bekasi, Kabupaten Bogor, Kabupaten Ciamis, Kabupaten Garut, Kabupaten Karawang, Kabupaten Pangandaran, Kabupaten Purwakarta, Kabupaten Sukabumi, Kabupaten Cianjur, Kabupaten Tasikmalaya, Kota Bandung, Kota Banjar, Kota Bekasi, Kota Bogar, Kota Cimahi, Kota Depok, Kota Sukabumi, dan Kota Tasikmalaya;
7) Bandara Internasional Adisumarmo Solo (SOC) sebagai Embarkasi dan Debarkasi Haji untuk wilayah Provinsi Jawa Tengah dan Provinsi Daerah Istimewa Y ogyakarta;
8) Bandara Internasional Juanda Surabaya (SUB) sebagai Embarkasi dan Debarkasi Haji untuk wilayah Provinsi Jawa Timur, Provinsi Bali, dan Provinsi Nusa Tenggara Timur;
9) Bandara lnternasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan Balikpapan (BPN) sebagai Embarkasi dan Debarkasi Haji untuk wilayah Provinsi Kalimantan Timur, Provinsi Kalimantan Utara, Provinsi Sulawesi Tengah, dan Provinsi Sulawesi Utara;
10) Bandara Internasional Syamsuddin Noor Banjarmasin (BDJ) sebagai Embarkasi dan Debarkasi Haji untuk wilayah Provinsi Kalimantan Selatan dan Provinsi Kalimantan Tengah;
11) Bandara Internasional Hasanuddin Makasar (UPG) sebagai Embarkasi dan Debarkasi Haji untuk wilayah Provinsi Sulawesi Selatan, Provinsi Sulawesi Barat, Provinsi Sulawesi Tenggara, Provinsi Gorontalo, Provinsi Maluku, Provinsi Maluku Utara, Provinsi Papua, dan Provinsi Papua Barat;
12) Bandara Internasional Lombok (LOP) sebagai Embarkasi dan Debarkasi Haji untuk wilayah Provinsi Nusa Tenggara Barat; dan
13) Bandara Internasional Kertajati (KJT) sebagai Embarkasi dan Debarkasi Haji untuk sebagian wilayah Provinsi Jawa Barat

yaitu Kabupaten Cirebon, Kota Cirebon, Kabu paten Majalengka, Kabupaten Indramayu, Kabupaten Kuningan, Kabupaten Subang, dan Kabupaten Sumedang.

Revitalisasi asrama haji telah dan sedang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Asrama haji yang sedang dalam proses pembangunan tahun 1440H/2019M adalah: 1) Asrama Haji Surabaya, 2) Asrama Haji Jakarta, 3) Asrama Haji Makassar, 4) Asrama Haji Balikpapan, 5) Asrama Haji Gorontalo, 6) Asrama Haji Manado, 7) Asrama Haji Padang Tabing, 8) Asrama Haji Padang Pariaman, 9) Asrama Haji Aceh, 10) Asrama Haji Bangka Belitung, 11) Asrama Haji Kalimantan Tengah, 12) Asrama Haji Kupang, 13) Asrama Haji Sulawesi Barat/ Mamuju, 14) Asrama Haji Papua Barat. (Kementerian Agama, 2019, hal. 49-50).

b. Penyediaan Akomodasi di Arab Saudi.

Untuk melaksanakan ketentuan pasal 39 Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji telah ditetapkan Peratuan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Penyediaan Barang/Jasa Penyelenggaraan Ibadah Jemaah Haji Indonesia di Arab Saudi. Pelaksanaannya ditetapkan berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 48 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyediaan Akomodasi Jemaah Haji Indonesia di Arab Saudi Tahun 1440H/2019M. Dalam keputusan tersebut, telah diatur beberapa standar dalam penyediaan akomodasi, yaitu:

1) Standar Kualitas Akomodasi

   Akomodasi harus memiliki standar kualitas bangunan dengan kondisi baik dan layak, lift yang memadai dan layak, lobi dengan luas minimal 50m2 untuk akomodasi wilayah Makkah, lobi dengan kondisi yang baik dan layak untuk akomodasi wilayah Madinah, tersedia penerangan yang cukup, genset untuk cadangan listrik, dan Memiliki tangga darurat.

2) Kelengkapan Teknis Akomodasi

   Secara teknis, beberapa kelengkapan yang harus dimiliki akomodasi untuk jemaah haji adalah:

   a) Kelengkapan lobi, terdiri dari *air conditioner*, tempat resepsionis dan televisi.

   b) Kelengkapan kamar tidur, terdiri dari *air conditioner*, tempat tidur,

kasur yang baik dan tebal, bantal, seprai, dan selimut.

c) Kelengkapan kamar mandi, terdiri dari perlengkapan mandi dan kloset.

d) Kelengkapan Musholla (di Makkah), terdiri dari *air conditioner*, karpet, tempat wudhu dan pengeras suara.

e) kelengkapan ruang makan, terdiri dari meja dan kursi makan, tempat cuci tangan, dantempat sampah.

5) Wilayah Akomodasi.

a) Makkah.

Wilayah akomodasi di Makkah meliputi 7 wilayah, yaitu: Mahbas Jin, Aziziah, Misfalah, Jarwal, Raudhah, Syisyah dan Rei Bakhsy. Wilayah akomodasi Makkah dengan Jarak terdekat 708 meter dan terjauh 4.350 meter;

b) Madinah.

Wilayah akomodasi di Madinah meliputi Markaziah Syimaliah, Gharbiah, dan Janubiah dengan Jarak terjauh 650 meter.

6) Akomodasi Cadangan

Akomodasi cadangan difungsikan apabila akomodasi utama tidak dapat digunakan karena terjadi keadaan darurat seperti kebakaran, listrik padam, jadwal penerbangan yang mengalami perubahan dan keterlambatan, dan lain-lain sampai dengan akomodasi utama dapat ditempati kembali. Berikut adalah akomodasi cadangan di wilayah Makkah dan Madinah:

a) Makkah

1) Hotel Mehil Hedhih al Hutaibi, dengan kapasitas 222 pax berada di wilayah Syisyah;

2) Hotel Joharji Tower, dengan kapasitas 620 pax

3) berada di wilayah Syisyah;

4) Hotel Jad al Shesha, dengan kapasitas 478 pax

5) berada di wilayah Raudhah;

b) Madinah

Hotel Sa'adah al Masi dengan kapasitas 1.180 pax di wilayah Markaziah Gharbiah.

7) Layanan Sektor.
   a) Makkah, layanan sektor di Makkah terdiri dari 11 sektor dan ditambah satu sektor khusus.
   b) Madinah, layanan sektor di Madinah terdiri dari 5 sektor ditambah satu sektor khusus.

Peraturan Akomodasi Haji Makkah & Madinah Tahun 1443 H/2022 M, sebagai berikut :

1) Menyediakan cadangan sebanyak 1 %.
2) Penempatan jemaah tidak melebihi daya tampung gedung.
3) Pembayaran keseluruhan biaya sewa akomodasi jemaah haji dilakukan melalui sistem pembayaran elektronik yang diakui Kementerian Haji dan Umrah.
4) Apabila menyewa akomodasi di luar wilayah Markaziah dan berjarak 2 Km atau lebih dari Masjdil Haram/Masjid Nabawi, harus melakukan kontrak dengan Naqabah untuk menyediakan pelayanan angkutan PP dari hotel ke Masjdil Haram/Masjid Nabawi Waktu pelayanan angkutan dimulai dari 15 Dzulqa'dah sampai 5 Dzulhijjah, dan dari waktu dzuhur 14 Dzulhijjah sampai berakhir musim haji.
5) Dimulai sejak tanggal penandatanganan Kesepakatan (MoU) Urusan Haji dan tidak lebih dari 14 Syawal tahun ini (2022), dilakukan kesepakatan paket-paket pelayanan melalui E-hajj.
6) Berkoordinasi dengan Perusahaan Thawafah dan Adilla untuk memasang papan-papan petunjuk di gedung-gedung yang disewa untuk memudahkan jemaah haji mengenali tempat tinggalnya, dalam batas jumlah yang pantas dan cukup.
7) Khusus untuk akomodasi Madinah, pihak yang menyewakan (gedung) agar memberikan jeda selama 24 jam yang memisahkan antara dua kontrak yang berurutan, untuk membersihkan pemondokan dan menyiapkannya.
8) Peraturan tidak memperbolehkan warga asing untuk memiliki property di Makkah dan di Madinah, dan tidak memperbolehkan berinvestasi dalam property atau menyewanya kecuali untuk masa waktu terbatas tidak lebih dari satu tahun dan dapat diperpanjang

untuk masa waktu yang sama.

2. Zona Akomodasi

Pada awalnya penempatan jemaah haji di Arab Saudi ditentukan dengan cara undian (*qur'ah*). *Qur'ah* terhadap penempatan jemaah haji dilakukan sebagai mekanisme penetapan pemondokan jemaah di Makkah. *Qur'ah* merupakan salah satu cara yang cukup adil, agar semua jemaah haji merasa diperhatikan. Pentetapan lokasi pemondokan di tanah suci merupakan hal yang sangat vital terkait kenyamanan para jemaah. Mekanisme Qur'ah dilakukan dengan sistem komputerisasi, semua Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama seluruh Indonesia ikut memencet tombol untuk menentukan Maktab suatu kloter bagi jemaah haji di wilayahnya. (Kementerian Agama, 2019, hal.65-72).

Sampai tahun 2018, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama telah mengelar Qur'ah (pengundian) Pemondokan Jemaah Haji Wilayah Makkah. Berdasarkan data qur'ah yang beredar, jemaah Indonesia akan ditempatkan pada tujuh wilayah pemondokan. Terdekat Rei Bakhsy. Jaraknya, 708 meter hingga 1,9 km dari Masjidil Haram. Di wilayah tersebut terdapat 15 hotel. Total kapasitas 13.314 jemaah.

Lokasi terjauh dari Masjidil Haram adalah pemondokan di wilayah Aziziah. Jaraknya 2,6 km sampai 4,3 km. Di sana terdapat 19 hotel. Kapasitas total 23.420 jemaah. Adapun jemaah sebanyak 92 kelompok terbang (kloter) mendapatkan hotel di dekat Masjidil Haram, Mekah, yakni wilayah Jarwal dan Rei Bakhsy.

Sesuai kesepakatan bahwa pada musim haji tahun 2018 penempatan jemaah yang berangkat pada kloter pertama dilakukan tanpa melalui qur'ah. Untuk mengantisipasi kendala transportasi pasca puncak haji, jemaah kloter awal akan ditempatkan pada lokasi terdekat Masjidil Haram. Dengan demikian, mereka bisa berjalan kaki dan tidak harus menunggu bus beroperasi saat akan menyelesaikan thawaf ifadah dan tawaf wada' jelang kepulangan.

Peserta Qur'ah Pemondokan Jemaah Haji Wilayah Mekah berasal dari Forum KBIH, pejabat eselon III dan VI Ditjen PHU dan Kepala Bidang PHU Kanwil Kemenag se Indonesia. Mulai musim haji 1440 H/2019 penempatan pemondokan/hotel jemaah haji melalui zona yang diqur'ah (diundi). Jemaah yang berangkat dari 13 Embarkasi akan dibagi penempatannya dalam tujuh wilayah di Makkah, yaitu: Mahbaz Jin, Raudlah, Rei' Bakhsy, Jarwal, Aziziah,

Syisyah, dan Misfalah.

Kementerian Agama melalui Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) mengeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 135 Tahun 2019 tentang Penempatan Jemaah Haji Indonesia di Makkah Dengan Sistem Zonasi Berdasarkan Asal Embarkasi Tahun 1440H/2019M. Penempatan jemaah haji Indonesia di Makkah dengan sistem zonasi ini, memungkinkan jemaah haji di kumpulkan dalam satu wilayah untuk memudahkan pemantauan dan pengawasan dalam satu Embarkasi.

Penempatan jemaah haji Indonesia di Makkah tahun 2019 dengan sistem zonasi tersebut menempati 7 wilayah sebagai berikut : Syisyah: Aceh (BTJ), Medan (KNO), Batam (BTH), Padang (PDG), Makassar (UPG), Raudhah: Palembang (PLM), Jakarta-Pondok Gede (CGK), Misfalah: Jakarta-Bekasi (JKG), Jarwal: Solo (SOC), Mahbas Jin: Surabaya (SUB), RelBakhsy: Banjarmasin (BDJ), Balikpapan (BPN), Aziziah: Lombok (LOP) (Noor Hamid, 2020, hlm. 241-242).

3. Konsumsi.

Penyediaan Konsumsi diatur dalam UU No.8 Tahun 2019 dan PMA No.13 Tahun 2021, sebagai berikut : Menteri bertanggungjawab memberikan penyediaan konsumsi kepada jemaah haji dengan memenuhi standar kesehatan, kebutuhan gizi, tepat waktu,tepat jumlah,dan cita rasa Indonesia. Dalam penyediaan konsumsi, menteri berkoordinasi dengan ahli gizi. Ketentuan lebih lanjut mengenai penyediaan konsumsi diatur dengan Peraturan Menteri. (pasal 40 ayat 1 dan 2 UU No.8 Tahun 2019).

Menteri menyediakan konsumsi bagi jemaah haji reguler, PPIH, dan pendukung PPIH. Konsumsi disediakan saat di tanah air dan/ atau di Arab Saudi. (pasal 73 ayat 1-2 PMA No.13 Tahun 2021). Konsumsi bagi Jemaah Haji Reguler PPJH di Tanah Air disediakan selama berada di asrama haji Embarkasi atau asrama haji Embarkasi antara. Konsumsi bagi Jemaah Haji Reguler, PPIH Arab Saudi, PPIH Kloter dan Pendukung PPIH Arab Saudi disediakan selama berada di Arab Saudi meliputi konsumsi di Makkah, Madinah, Jeddah, Arafah, Muzdalifah, dan Mina. (pasal 74 ayat 1-2 PMA No.13 Tahun 2021). Konsumsi harus memenuhi standar kesehatan, kebutuhan gizi, tepat waktu, tepat jumlah, dan cita rasa Indonesia. (pasal 75 PMA No.13 Tahun 2021).

a. Konsumsi/Katering di Daerah..

Penyediaan konsumsi/katering jemaah haji di daerah ditanggung oleh Pemerintah Daerah, sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019, pasal 36 bahwa penyediaan konsumsi jemaah haji, dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja daerah. Penyediaan konsumsi jemaah haji di daerah pada saat keberangkatan dari daearah asal ke Embarkasi dan pada saat kepulangan jemaah haji dari Debarkasi ke daerah asal.

b. Persiapan Konsumsi di Asrama Haji.

Penyediaan layanan katering bagi jemaah haji di asrama haji adalah perusahaan jasa boga yang memenuhi persyaratan dan diseleksi dengan menggunakan ketentuan pengadaan barang/ jasa pemerintah, yang proses pengadaannya dilaksanakan di masing-masing ULP (Unit Layanan pengadaan) pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi setempat dimana Embarkasi berada. Jika target anggaran melebihi dua ratus juta, maka pengadaan konsumsi harus dilelang.

c. Konsumsi/Katering di Arab Saudi.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2016 tentang Penyediaan Barang/Jasa dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Arab Saudi pada pasal 4, penyediaan konsumsi jemaah haji terdiri dari konsumsi di Madinah, Jeddah, Makkah, dan ARMUZNA. Pelayanan konsumsi jemaah haji di Arab Saudi dilaksanakan oleh perusahaan katering yang berada di Arab Saudi melalui tahapan seleksi oleh Tim penyediaan konsumsi jemaah haji di Arab Saudi pada tahun berjalan. Perusahaan katering penyedia konsumsi yang telah ditetapkan melaksanakan pelayanan konsumsi, berdasarkan kontrak kerja yang ditandatangani antara pemerintah Indonesia diwakili oleh Pejabat Pembuat Komitmen Kantor Urusan Haji Indonesia di Jeddah dengan perusahaan katering penyedia konsumsi jemaah haji.

Perusahaan katering yang melayani konsumsi jemaah haji di Madinah 15 perusahaan katering, Makkah 36 perusahaan katering, dan Jeddah 2 perusahaan katering. Sedangkan pelayanan konsumsi di Armuzna dilayani oleh Muassasah sebanyak 55 Maktab dan Muta'ahidin sebanyak 18 Maktab (13 perusahaan katering).

4. Transportasi.

Penyediaan transportasi jemaah haji tertuang dalam UU No.8 Tahun 2019 pasal 35-40 dan PMA No. 13 Tahun 2021 pasal 64-66, sebagai berikut:

Menteri bertanggungjawab memberikan pelayanan transportasi kepada jemaah haji selama penyelenggaraan ibadah haji. Pelayanan transportasi kepada jemaah haji meliputi transportasi dari Embarkasi pemberangkatan menuju Arab Saudi, selama di Arab Saudi, dan pemulangan ke tempat Embarkasi asal di Indonesia. (UU No.8 Tahun 2019 pasal 1-2 dan PMA No.13 Tahun 2021 pasal 64 ayat 1-2). Menteri mengoordinasikan pelaksanaan tugas dari Embarkasi pemberangkatan menuju Arab Saudi dan pemulangan ke tempat Embarkasi asal di Indonesia dengan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang perhubungan. (UU No.8 Tahun 2019, pasal 35 ayat 3).

a. Persiapan Transportasi Jemaah Haji dari Daerah ke Embarkasi dan dari Debarkasi ke Daerah.

Transportasi jemaah haji dari daerah asal ke Embarkasi dan/ atau dari Debarkasi ke daerah asal menjadi tanggungjawab Pemerintah Daerah.(UU No.8 Tahun 2019 pasal 36 ayat 1 dan PMA No.13 Tahun 2021, pasal 65 ayat 1). Tanggung jawab Pemerintah Daerah terhadap jemaah haji dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja daerah. (UU No.8 Tahun 2019 pasal 36 ayat 3).

Biaya transportasi ditanggung oleh APBD dengan mempertimbangkan kemampuan daerah masing-masing. Biaya tersebut diantaranya meliputi : transportasi jemaah haji dari daerah asal ke Embarkasi, transportasi jemaah haji dari debarkasi ke daerah asal, pelayanan bagasi, konsumsi jemaah haji, dan biaya operasional lainnya. Regulasi terkait dalam hal ini, diatur oleh perda di masing-masing daerah yang bersangkutan. Pelaksana tugas penyelenggara haji daerah, Bupati membentuk satuan kerja atau Panitia Penyelenggaraan ibadah Haji (PPIH) yang melibatkan unsur Pemerintah Daerah, Kantor Kementerian Agama, dan unit terkait. (Noor Hamid, 2020, hal.245-346).

b. Persiapan Transportasi di Embarkasi dan Debarkasi.

Transportasi dari Embarkasi menuju bandara waktu keberangkatan jemaah haji dan atau dari bandara menuju Debarkasi waktu kepulangan

jemaah haji, disediakan bus oleh PPIH Embarkasi/Debarkasi dengan memperhatikan aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, dan efisiensi serta melaksanakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Persiapan Transportasi Udara dari Tanah Air ke Arab Saudi PP.

Pengadaan jasa transportasi jemaah haji ke Arab Saudi dilakukan oleh Menteri. Ketentuan mengenai pengadaan jasa transportasi jemaah haji diatur dengan Peraturan Menteri. (pasal 38 ayat 1-2 UU No.8 Tahun 2019).

Penyiapan dan penyediaan transportasi udara, Kementerian Agama telah menyusun spesifikasi angkutan jemaah haji dan melakukan evaluasi dengan melibatkan unsur Kementerian Perhubungan. Berdasarkan hasil seleksi, Menteri Agama menetapkan maskapai penerbangan Garuda Indonesia dan Saudia Airlines untuk mengangkut jemaah haji dari Indonesia ke Arab Saudi dan sebaliknya dengan menggunakan pesawat khusus haji (*charter flight*). Ketetapan ini mempertimbangkan usulan tim yang terdiri dari Kementerian Perhubungan dan Kementerian Agama. Pembagian pengangkutan jemaah haji sampai dengan musim haji saat ini adalah sebagai berikut:

1) PT Garuda Indonesia akan mengangkut jemaah haji asal Embarkasi Aceh, Medan, Padang, sebagian Jakarta-Pondok Gede, Solo, Banjarmasin, Balikpapan, Makassar, dan Lombok.
2) Saudia Arabian Airlines akan mengangkut jemaah haji asal Embarkasi Batam, Palembang, sebagian Jakrta-Pondok Gede, Jakarta-Bekasi, dan Surabaya. (Kementerian Agama, 2019, hal. 46-47).

Peraturan Angkutan Udara Musim Haji 1443 H/2022 M.

1) Memilih perusahaan angkutan udara yang memiliki izin dan memenuhi persyaratan dan tuntutan-tuntutan yang ditetapkan oleh Otoritas Penerbangan Sipil (GACA).
2) Distribusi jemaah haji pada Maktab Thawafah di Makkah dan Adilla di Madinah sebelum tiba di Kerajaan Arab Saudi, dengan memperhatikan agar tidak terjadi pecah kloter.
3) Kontrak layanan di Makkah dan Madinah, menyesuaikan dengan jadwal penerbangan kedatangan dan keberangkatan, sesuai dengan persyaratan Sistem Elektronik Terpadu Jamaah Haji Luar Negeri.

4) Pengangkutan jemaah haji udara dari dan ke Kerajaan Arab Saudi dilaksanakan oleh angkutan udara nasional atau salah satu perusahaan penerbangan internasional yang mendapat izin dari organisasi-organisasi internasional yang sudah dikenal dan dari Otoritas Penerbangan Sipil (GACA).
5) Koordinasi sejak dini dengan Otoritas Penerbangan Sipil (GACA) untuk melakukan reservasi (slot time) pendaratan pesawat sesuai kebutuhan jadwal kedatangan dan keberangkatan jemaah haji.
6) Menyediakan petugas yang mewakili jemaah haji (kantor urusan haji, perusahaan dan agen pariwisata) selama 24 jam pada masa kedatangan dan keberangkatan jemaah haji di Terminal Haji Bandara KAIA Jeddah dan Bandara AMAA Madinah.
7) Koper-koper bagasi yang jemaah haji bawa harus sesuai dengan standar internasional di Bandara-Bandara internasional, dari segi berat dan ukuran yang telah ditentukan berdasarkan peraturan yang dikeluarkan oleh Otoritas Penerbangan Sipil (GACA).
8) Masa kedatangan dan keberangkatan jemaah haji udara tidak kurang dari 30 hari.
9) Kedatangan dan keberangkatan satu arah, yakni datang melalui Bandara AMAA Madinah Kembali melalui Bandara KAIA Jeddah, dan sebaliknya. (Direktorat Pelayanan Haji Luar Negeri Ditjen PHU Kemenag RI, 2022).

d. Persiapan Transportasi Darat di Arab Saudi.

Transportasi jemaah haji reguler selama di Arab Saudi diberikan dalam bentuk transportasi darat yang meliputi transportasi:

1) Antarkota dengan rute Madinah, Makkah, dan Jeddah;
2) *Masyair* dengan rute Makkah, Arafah, Muzdalifah, Mina, dan Mak-kah; dan
3) Shalawat dengan rute akomodasi ke dan dari Masjidi Haram.

Pelaksanaan pelayanan transportasi jemaah haji reguler selama di Arab Saudi menjadi tanggung jawab Pemerintah Indonesia bekerja sama dengan Pemerintah Arab Saudi. (PMA No.13 Tahun 2021, pasal 69 ayat 1-2).

Layanan ini menggunakan bus dengan spesifikasi sebagai berikut:

1) Usia minimal pembuatan tahun 2015.
2) Kapasitas minimal 47 *seat*/bus.
3) Dilengkapi dengan fasilitas AC, sabuk pengaman, tombol manual darurat pembuka pintu, alat pemecah kaca, alat pemadam kebakaran (APAR), ban cadangan atau ban anti bocor, bagasi, toilet, kulkas kotak P3K, pengeras suara, dan *Global Positioning System (GPS).* (Kementerian Agama, 2019, hlm.99-100)

Untuk memudahkan jemaah haji dan petugas pada operasional angkutan antarkota, setiap bus dilengkapi dengan tanda berupa stiker rombongan.

Peraturan Transportasi Antar Kota dan Masyair selama musim haji.

1) Angkutan jemaah haji antara Makkah, Madinah dan Jeddah dengan bus-bus Asosiasi Perusahaan Bus (Naqabah), dan sesuai dengan apa yang tercantum dalam paket-paket pelayanan melalui Sistem Elektronik Terpadu Jemaah Haji Luar (E-hajj).
2) Menyediakan truk untuk mengangkut kelebihan barang bagasi dan membayar biaya akibat dari hal tersebut serta menanggung akibat dari keterlambatan pengangkutan jemaah haji.
3) Jemaah haji tidak diperbolehkan melakukan perjalanan di antara kota-kota perhajian (Makkah, Madinah, Jeddah) dan Masyair Muqaddasah kecuali dengan bus-bus perusahaan angkutan jemaah haji yang diakui oleh Asosiasi Perusahaan bus (Naqabah).
4) Penggunaan seluruh jenis sepeda motor dan sepeda biasa tidak diperbolehkan bagi kantor-kantor urusan haji di Makkah dan Madinah serta di Masya'ir Muqaddasah kecuali dengan surat izin dari Direktorat Lalu-Lintas yang berwenang dan persetujuan Kementerian Haji dan Umrah. (Direktorat Pelayanan Haji Luar Negeri Ditjen PHU Kemenag RI, 2022).

D. Persiapan Pelayanan Kesehatan Jemaah Haji.

Pelayanan kesehatan jemaah haji, berdasarkan amanat UU No.8 Tahun 2019 Pasal 34 ayat 1-4 disebutkan bahwa menteri bertanggung jawab terhadap pelayanan kesehatan jemaah haji sebelum, selama, dan setelah melaksanakan ibadah haji. Pelayanan kesehatan jemaah haji dilaksanakan oleh kementerian

yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan di bawah koordinasi menteri. Dalam melaksanakan pelayanan kesehatan dilaksanakan berdasarkan standardisasi organisasi kesehatan dunia yang sesuai dengan prinsip syariat. Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan pelayanan kesehatan diatur dengan Peraturan Menteri.

Tujuan penyelenggaraan pelayanan kesehatan haji tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan nomor 62 Tahun 2016, adalah untuk

1) Mencapai kondisi Istithaah Kesehatan Jemaah Haji;
2) Mengendalikan faktor risiko kesehatan haji;
3) Menjaga agar jemaah haji dalam kondisi sehat selama di Indonesia, selama perjalanan, dan Arab Saudi;
4) Mencegah terjadinya transmisi penyakit menular yang mungkin terbawa keluar dan/atau masuk oleh jemaah haji; dan
5) Memaksimalkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan kesehatan haji.

Persiapan pelayanan kesehatan jemaah haji yang dilakukan di tanah air antara lain :

1) Identifikasi jemaah haji dan Petugas Penyelenggaraan Ibadah Haji (PPIH) tahun berjalan.
2) Konsolidasi PPIH pada pelatihan dan pembekalan.
3) Penyiapan alat dan bahan atau sarana dan prasana penunjang pelayanan kesehatan haji, baik di tanah air maupun di Arab Saudi.
4) Perekrutan tenaga kesehatan.
5) Meningkatkan kemampuan teknis petugas kesehatan di tingkat
6) Puskesmas dan rumah sakit .
7) Koordinasi dengan Kementerian Agama dan Tim Asistensi.
8) Pelaksanaan manajemen lapangan serta penguatan tim pusat. (Kemenag, 2018, hlm. 58)

Sebagai acuan pelaksanaan pelayanan kesehatan jemaah haji, maka perlu ditetapkan indikator sesuai tahapan pelaksanaan pelayanan kesehatan jemaah haji dalam upaya mencapai istithaah kesehatan. Indikator yang dimaksud meliputi :

1) Pemeriksaan kesehatan tahap pertama.
2) Pembinaan kesehatan masa tunggu.
3) Pemeriksaaan kesehatan tahap kedua.
4) Pembinaan kesehatan masa keberangkatan.
5) Pemeriksaaan kesehatan tahap ketiga. (Kemenag, 2018, hlm. 59).

E. Persiapan Pelayanan Dokumen Perjalanan lbadah Haji.

Undang-undang nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah pasal 31 ayat 1 menyebutkan bahwa menteri bertanggung jawab terhadap pelayanan dokumen perjalanan lbadah haji. Dalam melaksanakan pelayanan dokumen perjalanan lbadah haji, menteri berkoordinasi dengan instansi terkait.

Sementara itu dalam PMA No. 13 Tahun 2021, pasal 63 ayat 1-3 menyebutkan bahwa : Setiap jemaah haji reguler, PPIH Arab Saudi, PPIH Kloter, dan PHD yang akan diberangkatkan ke Arab Saudi harus memiliki dokumen perjalanan ibadah haji berupa paspor dan Visa Haji, serta identitas lain yang dibutuhkan. Pengurusan penerbitan paspor dilakukan oleh jemaah haji reguler, PPIH Arab Saudi, PPIH Kloter, dan PHD yang bersangkutan atau dikoordinasikan oleh Kementerian. Pengurusan penyelesaian dokumen dilakukan oleh Direktorat Jenderal.

Dalam Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Nomor 527 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyelesaian Dokumen Perjalanan Ibadah Haji, menjelaskan bahwa dokumen perjalanan ibadah haji meliputi : paspor dan visa, sedangkan dokumen haji meliputi : pas foto, paspor, lembar setoran awai, lembar pelunasan, sertifikat meningitis, dan dokumen pendukung lainnya.

1. Paspor Haji.

Paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu Negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar Negara. (Kep. Dirjen PHU No. 527 Tahun 2019).

Persiapan pelayanan proses penerbitan paspor bagi jemaah haji, ditingkat pusat dilakukan melalui koordinasi antara Kementerian Agama RI cq. Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah dan Kementerian Hukum dan

HAM cq. Direktorat Jenderal Imigrasi, ditingkat provinsi dan kabupaten/kota dilakukan koordinasi antara Kanwil Kementerian Agama Provinsi bersama Kantor Kementerian Agama Kabupaten kota dengan Kantor Imigrasi setempat.

Penyelesaian dokumen paspor dilakukan secara berjenjang mulai dari Kementerian Kabupaten/Kota, Kanwil Kementerian Agama Provinsi dan Kementerian Agama Pusat. Pembuatan paspor jemaah haji dapat dimulai setelah dikeluarkannya daftar nominasi jemaah haji yang berhak berangkat pada tahun berjalan, termasuk jemaah haji cadangan.

2. Visa Haji.

Visa adalah sebuah dokumen izin masuk seseorang ke suatu Negara yang bisa diperoleh di Kedutaan di mana Negara tersebut mempunyai Konsulat Jenderal atau kedutaan asing. Visa Haji adalah izin tertulis yang diberikan oleh pejabat yang berwenang pada Kantor Perwakilan Pemerintah Kerajaan Arab Saudi di Indonesia yang memuat persetujuan untuk masuk dan melakukan perjalanan (ibadah haji) ke wilayah Kerajaan Arab Saudi.

Proses pemvisaan paspor jemaah haji reguler dimulai setelah Kanwil Kemenag menyerahkan paspor berikut dokumen pendukung kepada Sekretariat Tim Penyelesaian Paspor. Data jemaah haji yang telah diverifikasi oleh Tim selanjutnya di input ke dalam *e-hajj*. Selanjutnya Kantor Urusan Haji (KUH) melakukan proses pemaketan pelayanan jemaah haji di Arab Saudi yang meliputi akomodasi, konsumsi, dan transportasi. Setelah mendapat persetujuan dari *Ministry of Hajj* (*MoHAJ*) Pemerintah Arab Saudi, selanjutnya dikirim ke *Ministry of Foreign Affairs* (*MoFA*) Pemerintah Arab Saudi. Apabila mendapat persetujuan selanjutnya dikirim ke Kedutaan Besar Arab Saudi di Jakarta untuk diterbitkan Visa. (Kep. Dirjen PHU No. 527 Tahun 2019).

Terkait dengan visa haji, dalam Undang-undang No.8 Tahun 2019 disebutkan pada Pasal 17 s.d. 20 sebagai berikut:

Visa haji di luar kuota haji Indonesia dilarang digunakan oleh Jemaah Haji. Larangan dikecualikan bagi warga negara Indonesia yang mendapatkan undangan visa haji *mujamalah* dari pemerintah Kerajaan Arab Saudi untuk melaksanakan lbadah Haji.

Visa haji Indonesia terdiri atas: a. visa haji kuota Indonesia; dan b. visa haji *mujamalah* undangan pemerintah Kerajaan Arab Saudi. Warga Negara Indonesia

yang mendapatkan undangan visa haji *mujamalah* dari pemerintah Kerajaan Arab Saudi wajib berangkat melalui PIHK. Menteri melakukan pengawasan terhadap PIHK yang memberangkatkan warga negara Indonesia yang mendapat undangan visa haji *mujamalah* dari pemerintah Kerajaan Arab Saudi.

F. Penetapan Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH).

Petugas Penyelenggara Ibadah Haji yang selanjutnya disingkat PPIH adalah petugas yang diangkat dan/atau ditetapkan oleh menteri yang bertugas melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan, serta pengendalian dan pengoordinasian pelaksanaan operasional Ibadah Haji di dalam negeri dan/atau di Arab Saudi. (UU No.8 Tahun 2019, Bab I Ketentuan Umum, pasal 1 ayat 9 dan PMA No.13 Tahun 2021, Bab I Ketentuan Umum, pasal 1 ayat 7).

Pada pasal 22 UU No.8 Tahun 2019 menyatakan, bahwa PPIH dibentuk oleh Menteri, terdiri atas:

1) PPIH pusat
2) PPIH Arab Saudi;
3) PPIH Embarkasi; dan
4) PPIH Kloter.

PPIH pusat, PPIH Arab Saudi dan PPIH Embarkasi terdiri atas unsur: kementerian/lembaga terkait dan masyarakat. Sementara PPIH Kloter terdiri atas: a. Ketua kloter; b. Pembimbing ibadah haji ; dan c. Tenaga kesehatan haji. Biaya operasional PPIH dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja negara sesuai dengan kemampuan keuangan negara.

Kemudian dalam PMA No.13 Tahun 2021 bahwa : Menteri membentuk PPIH, terdiri atas unsur kementerian/lembaga terkait dan masyarakat. Masyarakat sebagaimana dimaksud meliputi: a. organisasi kemasyarakatan Islam; b. lembaga pendidikan Islam; dan/atau c. tenaga professional. Pembentukan PPIH ditetapkan oleh Direktur Jenderal atas nama Menteri. (pasal 45 ayat 1-4, PMA No.13 Tahun 2021).

PPIH terdiri atas PPIH pusat, PPIH Arab Saudi, PPIH Embarkasi dan PPIH Kloter. PPIH pusat, PPIH Arab Saudi, PPIH Embarkasi terdiri atas unsur pimpinan dan unsur peJaksana. Unsur pimpinan paling sedikit meliputi: a. penanggung jawab; b. wakil penangung jawab; c. pengendali teknis; d. ketua; e. Wakil ketua;

f. Sekretaris ; g. wakil sekretaris; h.kepala bidang; I. kepala daerah kerja; J. sekretaris daerah kerja; k. kepala seksi; I.Kepala sektor; dan m. sekretaris sektor. Unsur pelaksana paling sedikit meliputi: a. pelaksana layanan akomodasi, b. pelaksana layanan konsumsi; c. pelaksana layanan transportasi; d. pelaksana layanan bimbingan ibadah; dan e. pelaksana layanan kesehatan. PPIH kloter terdiri atas a. ketua kloter; b. pembimbing ibadah haji; dan c. tenaga kesehatan haji. (pasal 46 ayat 1-5, PMA No.13 Tahun 2021).

Secara teknis petugas haji dalam pelaksanaan tugasnya dibagi dalam dua kriteria yaitu: Pertama petugas haji yang tidak menyertai jema'ah haji terdiri atas PPIH Pusat, PPIH Embarkasi, dan PPIH Arab Saudi. Kedua adalah petugas haji yang menyertai jemaah haji terdiri Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI), Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI), dan Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI).

PPIH Pusat, PPIH Embarkasi, dan PPIH Arab Saudi dapat dibantu Pendukung PPIH. PPIH Arab Saudi dapat dibantu tim perwakilan Republik Indonesia di Arab Saudi. Rekrutmen Pendukung PPIH dilaksanakan melalui mekanisme seleksi dan/ atau penunjukan. (pasal 49 ayat 1-3, PMA No.13 Tahun 2021).

Untuk membantu PPIH kloter dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji di kloter, masing-masing daerah dapat mengusulkan calon petugas daerah kepada menteri. Petugas Haji Daerah yang selanjutnya disingkat PHD, petugas yang membantu petugas Kloter dalam pelayanan bimbingan ibadah, pelayanan umum, dan pelayanan kesehatan di Kloter. (PMA No.13 Tahun 2021, Bab I Ketentuan Umum, pasal 1 ayat 9).

Dinyatakan pada pasal 23, 24, 25 UU No.8 Tahun 2019 bahwa Gubernur atau bupati/walikota dapat mengusulkan calon petugas haji daerah kepada Menteri. Calon petugas haji daerah yang diusulkan, diseleksi oleh Menteri (Pasal 23) . Kuota petugas haji daerah menggunakan kuota haji Indonesia (Pasal 24). Petugas haji daerah terdiri atas: a. petugas pelayanan umum, b. petugas pembimbing ibadah haji yang berasal dari KBIHU dan organisasi kemasyarakatan Islam; dan c. Petugas pelayanan kesehatan.

Petugas Haji daerah bertugas membantu petugas Kloter dalam pelayanan bimbingan ibadah, pelayanan umum, dan pelayanan kesehatan di Kloter. Biaya operasional petugas haji dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja daerah (Pasal 25). Kemudian disebutkan dalam PMA No.13 Tahun 2021 bahwa

calon PHD terdiri atas petugas pelayanan umum, petugas pembimbing lbadah Haji yang berasal dari KBIHU atau organisasi kemasyarakatan Islam dan petugas pelayanan kesehatan. (Pasal 54 ayat 1, PMA No.13 Tahun 2021).

Penetapan Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) melalui rekrutmen, seleksi dan pelatihan petugas haji, secara detail dikemukakan pada bab tersendiri di bagian delapan dalam buku ini.

BAGIAN TIGA
PENGORGANISASIAN DAN KOORDINASI PELAYANAN PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI REGULER

A. Pengorganisasian Penyelenggara Pelayanan Ibadah Haji Reguler.

Organisasi merupakan salah satu fungsi manajemen dalam sebuah sistem, wadah atau tempat sekelompok orang di sebuah struktur pembagian kerja dan tata hubungan kerja yang bekerjasama untuk melakukan kegiatan bersama dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pengorganisasian menunjukkan sebuah proses pembentukan tempat atau sistem dalam melakukan aktivitas untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

Kementerian Agama sebagai regulator sekaligus operator dan koordinator penyelenggaraan ibadah haji dan umrah secara nasional adalah penyelenggara pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab Menteri Agama. Dalam pelaksanaan sehari-hari secara struktural dan teknis fungsional dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Ditjen PHU). Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 42 tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama bahwa Ditjen PHU direkstrukturisasi menjadi

6 (enam) unit kerja eselon II, yaitu Sekretaris Ditjen PHU, Direktorat Bina Haji, Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri, Direktorat Pelayanan Haji Luar Negeri, Direktorat Bina Umrah dan Haji Khusus, dan Direktorat Pengelolaan Dana Haji.

Jenjang eselon pada struktur organisasi birokrasi Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah terdiri dari Eselon I (Direktur Jenderal), eselon II (Sekretaris dan Direktur), eselon III (bagian dan Subdirektorat), dan eselon IV (sub bagian dan Seksi) serta didukung olehJabatan Fungsional Umum dan

Fungsional Tertentu. Sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing, secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut:

Pertama, Sekretariat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah mempunyai tugas melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi pada Direktorat Jenderal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

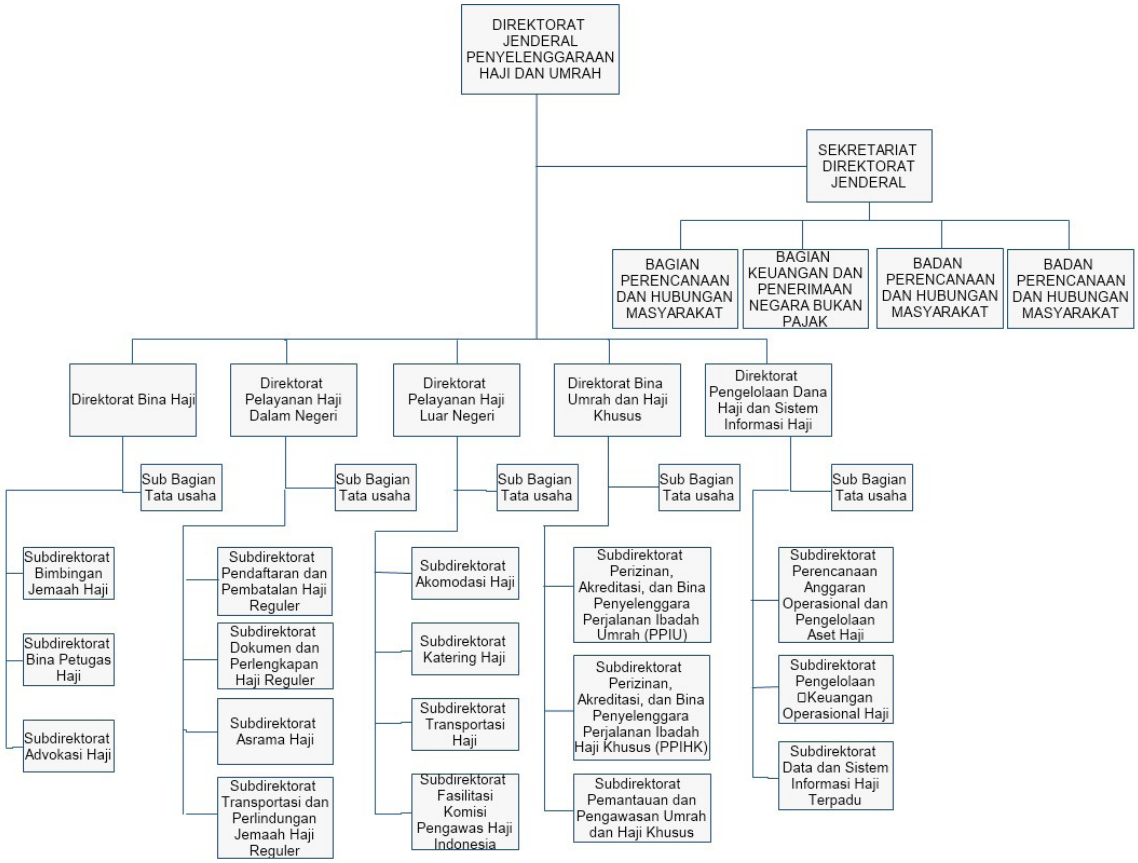
Kedua, Direktorat Bina Haji mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, standardisasi, bimbingan teknis, evaluasi, dan pengawasan di bidang Bina Haji sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

Ketiga, Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, dan pengawasan di bidang pelayanan haji di dalam negeri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

Keempat, Direktorat Pelayanan Haji Luar Negeri mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, standardisasi, bimbingan teknis, evaluasi, dan pengawasan di bidang pelayanan haji luar negeri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

Kelima, Direktorat Bina Umrah dan Haji Khusus mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang umrah dan haji khusus, akreditasi penyelenggara ibadah haji khusus dan umrah, pemberian bimbingan teknis, supervisi, pemantauan, evaluasi, pengawasan, pengendalian, dan pelaporan di bidang penyelenggaraan umrah dan haji khusus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Keenam, Direktorat Pengelolaan Dana Haji dan Sistem Informasi Haji Terpadu mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, standardisai, bimbingan teknis, dan evaluasi, serta pengawasan di bidang pengelolaan dana haji termasuk Dana Abadi Umat dan sistem informasi haji terpadu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.



Gambar 1 : Struktur Organisasi Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI (PMA No.42 Tahun 2016).

Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah ditingkat provinsi menjadi salah satu tugas dan fungsi Kantor Wilayah Kementerian Agama. Hal ini berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama yang telah diubah dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama, yang mulai berlaku tanggal 21 Maret 2022,

Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di tingkat provinsi, sehari-hari dilaksanakan oleh Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi , terdiri seorang pejabat eselon III (Kepala Bidang PHU) dan kelompok jabatan fungsional serta beberapa Staf, sedangkan ditingkat Kabupaten/Kota menjadi salah satu tugas dan fungsi Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, yang sehari-hari urusan haji dan umrah dilaksanakan oleh

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah terdiri seorang pejabat eselon IV (Kepala Seksi PHU) dibantu oleh beberapa Staf.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 menyebutkan bahwa pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji dan ibadah umrah diklasifikasi sebagai berikut :

Pertama, Penyelenggaraan ibadah haji reguler adalah penyelenggaraan lbadah haji yang dilaksanakan oleh menteri (Menteri Agama) dengan pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanan yang bersifat umum. (UU Nomor 8 Tahun 2019, Pasal 1 ayat 8)

Kedua, Penyelenggaraan lbadah haji khusus adalah penyelenggaraan ibadah haji yang dilaksanakan oleh Penyelenggara lbadah Haji Khusus (PIHK) dengan pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanan yang bersifat khusus. Penyelenggara Ibadah Haji Khusus yang selanjutnya disingkat PIHK adalah badan hukum yang memiliki izin dari Menteri untuk melaksanakanIbadah Haji khusus. (UU Nomor 8 Tahun 2019, Pasal 1 ayat 10 dan ayat 11)

Ketiga, Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang selanjutnya disingkat PPIU adalah biro perjalanan wisata yang memiliki izin dari Menteri untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah. (UU Nomor 8 Tahun 2019, Pasal 19).

Pengoranisasian penyelenggara pelayanan ibadah haji reguler, berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 bahwa, penyelenggaraan ibadah haji reguler adalah menjadi tanggung jawab pemerintah yang dilaksanakan oleh menteri, dilakukan melalui satuan kerja dan PPIH (Petugas Penyelenggara Ibadah Haji). Satuan kerja dimaksud meliputi satuan kerja di tingkat daerah, di tingkat pusat, dan di Arab Saudi. (UU No.8 Tahun 2019, pasal 21 ayat 1-4).

PPIH dibentuk oleh Menteri, terdiri atas PPIH pusat, PPIH Arab Saudi, PPIH Embarkasi, dan PPIH Kloter. PPIH terdiri atas unsur Kementerian/Lembaga terkait; dan masyarakat. PPIH Kloter terdiri ketua kloter; pembimbing ibadah haji; dan tenaga kesehatan haji. Tugas PPIH adalah melakukan pembinaan, pelayanan dan pelindungan, serta pengendalian dan pengoordinasian pelaksanaan operasional ibadah haji didalam negeri dan/atau di ArabSaudi. (UU No.8 Tahun 2019, pasal 22 ayat 1-4).

Organisasi penyelenggara pelayanan ibadah haji reguler, secara garis besar meliputi organisasi *permanent* dan organisasi *non permanent* (Kementerian

Agama, 2018, hlm. 8-10 dan Kementerian Agama, 2019 hlm.8-10).

1. Organisasi *permanent*, adalah satuan kerja unit fungsional yang bekerja sepanjang tahun, yaitu Kementerian Agama, Kementerian Dalam Negeri dan Kementerian Luar Negeri, yang terkait dengan tugas dan fungsi penyelenggaraan ibadah haji, sebagai berikut:
    a. Menteri Agama sebagai koordinator di tingkat pusat, yang sehari-hari dilaksanakan oleh Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah
    b. Gubernur sebagai koordinator di tingkat provinsi, yang sehari-hari dilaksanakan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi selaku Kepala Staf Penyelenggaraan Haji.
    c. Bupati/Walikota koordinator di tingkat Kabupaten/Kota, yang sehari-hari dilaksanakan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota selaku Kepala Staf Penyelenggaraan Haji
    d. Duta Besar RI di Arab Saudi sebagai koordinator dan Konsul Jenderal RI di Jeddah sebagai Koordinator Harian,yang sehari-hari dilaksanakan oleh Kepala Kantor Misi Haji Indonesia selaku Kepala Staf Penyelenggaraan Haji.
2. Organisasi *non permanent*, adalah kepanitiaan penyelenggaran ibadah haji yang meliputi Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) di tingkat pusat, Embarkasi, dan Arab Saudi yang melibatkan instansi/ unit terkait pada saat operasional haji (masa pemberangkatan, masa tinggal di Arab Saudi, dan masa pemulangan). Sebagai petugas haji Indonesia, PPIH terdiri dari unsur pimpinan, pembantu pimpinan, pelaksana serta tenaga/petugas pendukung yaitu:
    a. PPIH Pusat dipimpin oleh seorang pejabat Eselon II pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Pusat dibentuk berdasarkan Keputusan Menteri Agama. Susunan kepanitiaan terdiri dari unsur Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Ditjen PHU), Sekretariat Jenderal Kementerian Agama, dan unit Eselon I terkait lainnya. Petugas pendukung PPIH Pusat terdiri dari sebagian ASN/ Karyawan di lingkungan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah dan/ atau pada unit Eselon I di lingkungan Kementerian Agama Republik

Indonesia.

b. PPIH Embarkasi dipimpin oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi yang mewilayahi Embarkasi. PPIH Embarkasi dibentuk berdasarkan Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Susunan PPIH Embarkasi terdiri dari unsur Kementerian Agama, Pemerintah Daerah, Dinas Kesehatan, Dinas Perhubungan, Kantor Imigrasi, Kantor Kesehatan Pelabuhan, Kantor Bea dan Cukai, Kepolisian, dan unsur terkait.

c. Petugas Pendukung PPIH di wilayah yang memiliki Embarkasi dan non Embarkasi, terdiri atas sebagian ASN/ Karyawan dilingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama dan/atau dari kementerian/instansi terkait di wilayah Embarkasi.

d. PPIH Arab Saudi dipimpin oleh Kepala Kantor Misi Haji Indonesia. Dengan pembagian Daerah Kerja (baker) sebanyak 3 wilayah meliputi:
   1) Daker Airport membawahi 2 Sektor
   2) Daker Makkah membawahi 11 Sektor, dan
   3) Daker Madinah membawahi 6 Sektor
   4) Pada setiap Sektor terdapat petugas pelayan umum, pelayanan ibadah, dan pelayanan Kesehatan.

   PPIH Arab Saudi dibentuk berdasarkan Keputusan Menteri Agama. Susunan PPIH Arab Saudi terdiri dari unsur Kementerian Agama, Kementerian Luar Negeri, Kementerian Perhubungan, Kementerian Kesehatan, TNI, Polri, dan unsur terkait di Arab Saudi termasuk tenaga pendukung PPIH Arab saudi (Temus/Tenaga Musiman) yang direkrut dari unsur mahasiswa Indonesia yang belajar di Timur Tengah dan Warga Negara Indonesia yang bermukim di Arab Saudi.

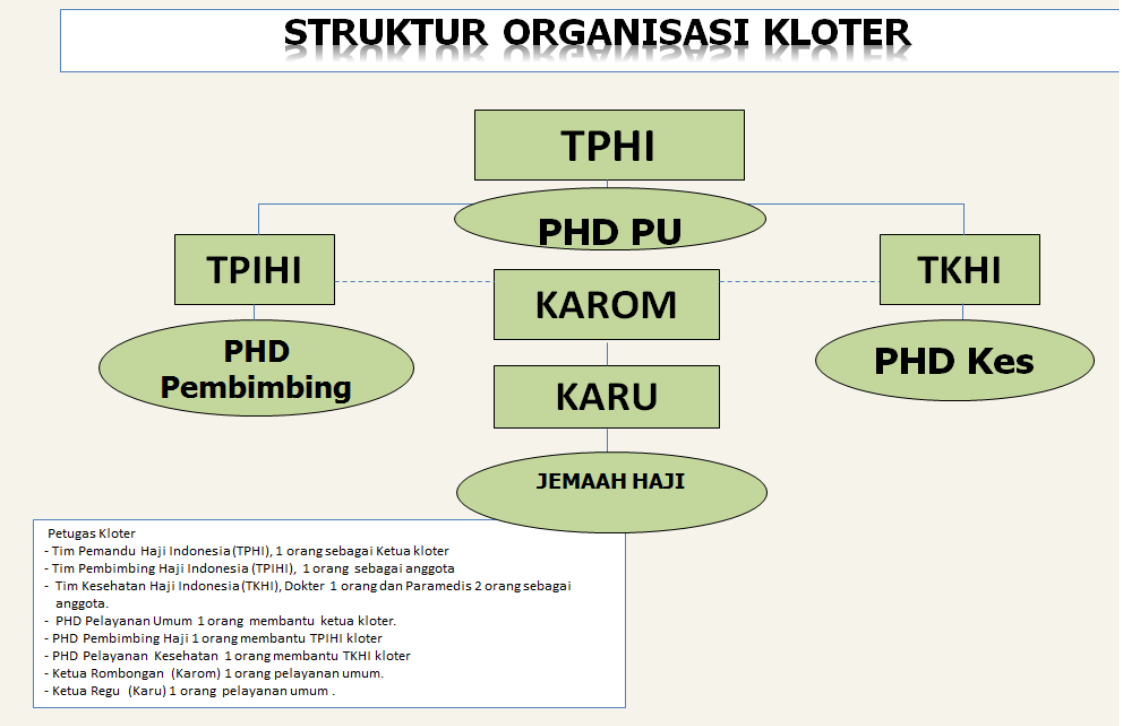
   Petugas pelaksana PPIH Arab Saudi terdiri atas :
   1) Pelaksana Bidang Layanan Umum;
   2) Pelaksana Bidang Bimbingan Ibadah; dan
   3) Pelaksana Bidang Layanan Kesehatan.

e. PPIH Kloter adalah petugas haji yang menyertai jemaah sejak dari Tanah Air, dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi, yaitu terdiri:

1) Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI), bertugas menyertai Jemaah haji dalam kelompok terbang yang bertugas memberikan pelayanan umum bagi jemaah haji sekaligus mengemban tanggung jawab sebagai ketua kelompok terbang.
2) Tim Pembimbing ibadah Haji Indonesia (TPIHI), bertugas menyertai jemaah haji dalam kelompok terbang yang bertugas memberikan pelayanan bimbingan ibadah bagi jemaah haji.
3) Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI), bertugas menyertai jemaah haji dalam kelompok terbang yang bertugas memberikan pelayanan kesehatan bagi Jemaah Haji. (Kementerian Agama, 2018, hlm. 8-10).

Untuk membantu PPIH Kloter dalam memudahkan koordinasi, komunikasi, dan menyampaikan informasi serta sosialisai kepada jemaah haji di dalam satu kloter dibentuk ketua rombongan dan ketua regu. Dalam satu kloter terdiri beberapa rombongan tergantung kapasitas pesawat yang akan mengangkut jemaah haji ke Arab Saudi. Masing-masing rombongan terdiri 4 regu yang berjumlah 45 orang/jemaah termasuk ketua. Masing-masing regu terdiri 11 orang/jemaah termasuk ketua regu. Pengelompokan rombongan jemaah haji dalam satu kloter dipersiapkan sejak dari Kabupaten/Kota dan provinsi. (Noor Hamid, 2020, hlm.209).

Kelompok Terbang yang selanjutnya disebut Kloter adalah pengelompokan rombongan Jemaah Haji Reguler berdasarkan jadwal keberangkatan penerbangan ke Arab Saudi. (UU No. 8 Tahun 2019, Bab I Ketentuan Umum, pasal 1 ayat 22 dan PMA No.!3 Tahun 2021, Bab I Ketentuan Umum, pasal 1 ayat 8).



Gambar 2 : Struktur Organisasi Petugas Penyelenggara Ibadah Haji Kelompok Terbang. (PPIH Kloter)

f. PPIH Daerah.

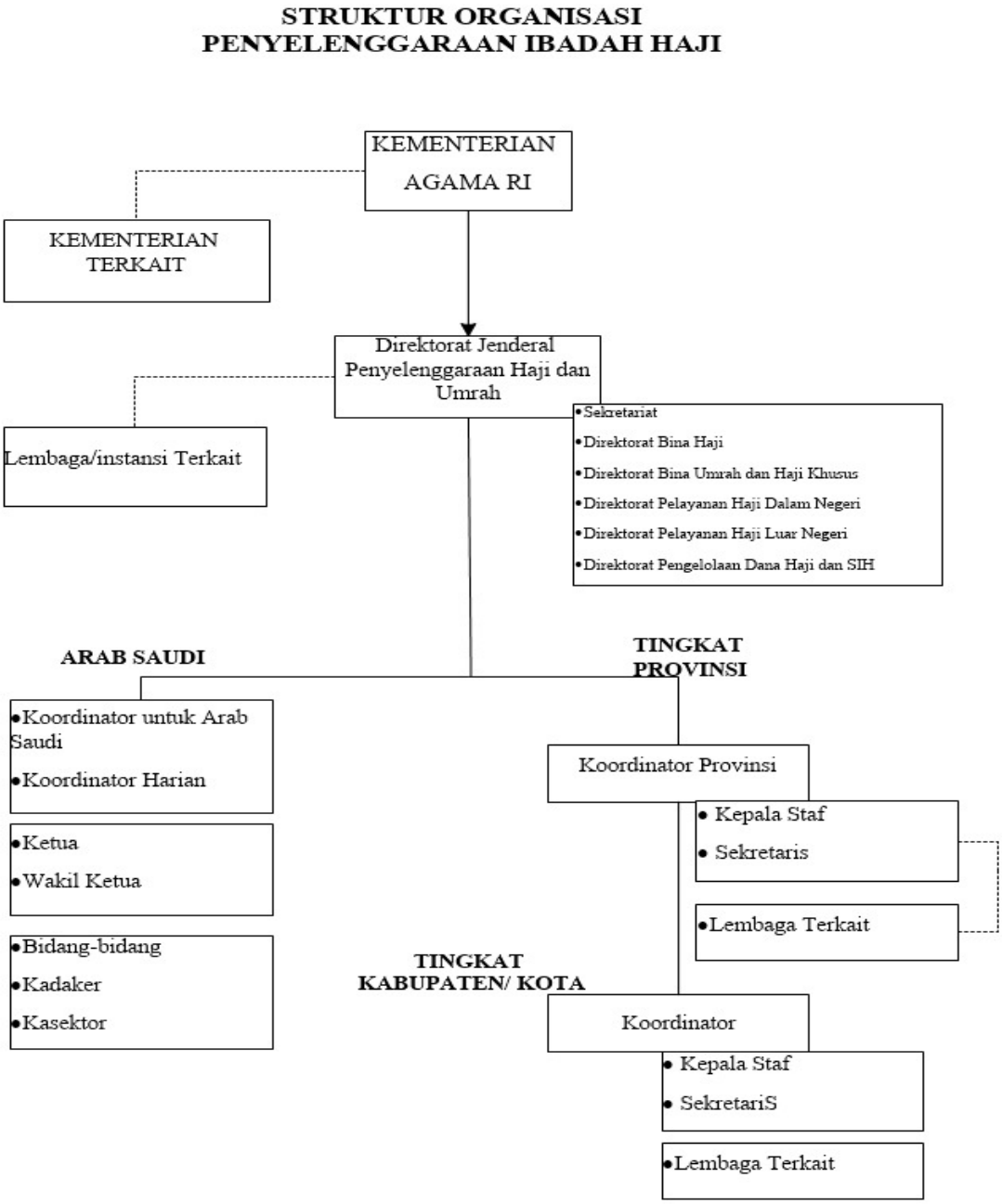
Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Daerah (PPIHD) dapat dibentuk oleh Gubernur atau Bupati/Walikota. (PMA No.13 Tahun 2021, pasal 62).

g. Petugas Daerah.

Amanat UU Nomor 8 Tahun 2019 bahwa, untuk membantu petugas kloter yang menyertai jemaah dalam memberikan pelayanan bimbingan ibadah, pelayanan umum, dan pelayanan kesehatan di Kloter, dari masing-masing daerah dalam hal ini gubernur atau bupati/walikota dapat mengusulkan calon petugas haji daerah kepada Menteri. (UU No.8 Tahun 2019, pasal 23 ayat 1-2).

Petugas haji daerah terdiri atas; petugas pelayanan umum (membatu tugas TPHI), petugas pembimbing Ibadah Haji yang berasal dari Kelompok Bimbingan Haji dan Umrah (KBIHU) dan organisasi kemasyarakatan Islam (membantu tugas TPIHI); dan petugas pelayanan kesehatan (membantu tugas TKHI). Biaya operasional petugas haji

daerah dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja daerah. (UU No.8 Tahun 2019, pasal 23 ayat 1-3).



Gambar 3 : Struktur Organisasi Penyelenggaraan Ibadah Haji. (Kementerian Agama, 2018, hlm.11 dan Kementerian Agama, 2019, hlm.11).

3. Tugas dan Fungsi PPIH.

Tugas dan fungsi PPIH, dijelaskan dalam PMA No.13 Tahun 2021 sebagai berikut :

a. PPIH Pusat mengoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi PPIH Embarkasi dan PPJH Arab Saudi. Dalam melaksanakan tugas dan fungsi, PPIH Pusat mernbentuk pusat layanan operasional haji di salah satu Embarkasi.

b. PPIH Embarkasi melaksanakan tugas dan fungsi pembinaan, pelayanan, dan pelindungan Jemaah Haji sert.a mengoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi PPIH Kloter di wilayah Embarkasi.

c. PPIH Arab Saudi melaksanakan tugas dan fungsi pembinaan, pelayanan, dan pelindungan Jemaah Haji serta mengoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi PPIH Kloter di Arab Saudi.

d. PPIH Kloter melaksanakan tugas dan fungsi pembinaan, pelayanan, dan pelindungan Jemaah Haji di Kloter, serta membantu tugas dan fungsi PPIH Embarkasi dan PPIH Arab Saudi. (PMA No.13 Tahun 2021, pasal 1-5).

4. Organisasi Pelayanan Penyelenggaraan Haji Reguler di Arab Saudi.

Organisasi penyelenggara haji di Arab Saudi terdiri atas pemerintah dan pihak swasta.

a. Pemerintah.

Lembaga resmi negara yang bertanggung jawab dalam bidang perhajian di Arab saudi adalah Kementerian Haji dengan perwakilannya di Makkah, Madinah, Jeddah, Riyadh, Masyair dan pintu-pintu gerbang kedatangan dengan berbagai panitianya.

b. Swasta.

Awalnya pelayanan jemaah haji dari berbagai dunia termasuk Indonesia ditangani secara individu personal oleh para Syekh terdiri atas para ulama maupun para tokoh di Makkah, para Jemaah haji waktu itu membawa perbekalan masing-masing kemudian diserahkan kepada Syekh. Dalam perkembangannya kemudian pelayanan penyelenggaraan haji menjadi terlembaga di bawah naungan muassasah atau semacam Yayasan, yang sudah berjalan sampai musim haji tahun 1443 H/2022 M. (https://www.

tribunnews.com)

Muassasah penanganan haji swasta (*Muassasah* Al-Thawwafah AI-Ahliyah) adalah instansi non pemerintah yang terdiri *Muassasah* Thawwafah di Makkah, *Muassasah* Adilla di Madinah, Maktab Wukaia Muwahhad di Jeddah, dan Maktab Zamazimah Muwahhad di Makkah. Pada masa operasioanl haji

Muassasah penanganan haji swasta (*Muassasah* Al-Thawwafah AI-Ahliyah) adalah instansi non pemerintah yang terdiri *Muassasah* Thawwafah di Makkah, *Muassasah* Adilla di Madinah, Maktab Wukaia Muwahhad di Jeddah, dan Maktab Zamazimah Muwahhad di Makkah. Pada masa operasioanl haji, *Muassasah* membentuk maktab-maktab pelayanan. *Muassasah* Thawwafah di Makkah terdiri: *Muassasah* jemaah haji, negara-negara Arab, *Muassasah* jemaah haji negara-negara Asia Tenggara, *Muassasah* jemaah haji negara-negara Asia Selatan, *Muassasah* jemaah haji Turki, negara Eropa, Amerika dan Australia; *Muassasah* jemaah haji negara-negara Afrika non Arab, dan *Muassasah* jemaah haji Iran (Sri Ilham Lubis, 2016, hlm. 101-102).

Mulai tahun 2023, pelayanan ibadah haji di Arab Saudi ditangani oleh holding company atau perusahaan-perusahaan/Syarikah, sehingga pelayanan ibadah haji di Arab Saudi saat ini ditangani oleh lembaga-lembaga bisnis. Awalnya pelayanan jemaah haji dari berbagai dunia termasuk Indonesia ditangani secara individu personal oleh para Syekh terdiri atas para ulama maupun para tokoh di Makkah, para Jemaah haji waktu itu membawa perbekalan masing-masing kemudian diserahkan kepada Syekh. Dalam perkembangannya kemudian pelayanan penyelenggaraan haji menjadi terlembaga di bawah naungan muassasah atau semacam Yayasan, yang sudah berjalan sampai musim haji tahun 1443 H/2022 M. (https://www.tribunnews.com)

3. Amirul Hajj / Misi Haji Indonesia.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019, pasal 29 menyatakan bahwa, Presiden menetapkan Menteri (Menteri Agama) sebagai Amirulhaj yang bertugas memimpin misi haji Indonesia dan melaksanakan tugas diplomasi haji di Arab Saudi selama musim haji. Dalam melaksanakan tugas, Amirulhaj dibantu oleh 12 (duabelas) anggota yang terdiri atas 6 (enam) orang berasal dari unsur pemerintah dan 6 (enam) orang berasal dari unsur organisasi kemasyarakatan Islam. Keanggotaan Amirulhaj ditetapkan oleh Menteri.

Sementara itu dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 24 Tahun 2017 tentang Amirulhaj, pasal 1-3, menyatakan bahwa yang dimaksud dengan *Amirulhaj* adalah Menteri Agama Republik Indonesia. *Amiruhaj* memiliki tugas memimpin misi haji Indonesia di Arab Saudi.

Dalam melaksanakan tugas *Amirulhaj* berwenang:

a. Melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait dalam penyelenggaraan ibadah haji di Arab Saudi;
b. Melakukan pertemuan dengan instansi terkait di Arab Saudi;
c. Melakukan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan operasional ibadah haji di Arab Saudi;
d. Melakukan peninjauan fasilitas layanan Jemaah Haji di Arab Saudi;
e. Memberikan arahan dan masukan kepada seluruh petugas haji Indonesia di Arab Saudi;
f. Memberikan bimbingan dan konsultasi kepada jemaah haji;
g. Memimpin rapat-rapat koordinasi di Arab Saudi;
h. Memimpin pelaksanaan khutbah wukuf;
i. Memberikan tugas kepada Wakil, Sekretaris, Anggota, dan Staf Sekretariat; dan
j. melakukan evaluasi kegiatan operasional penyelenggaraan ibadah haji di Arab Saudi.

Dalam melaksanakan tugas dan wewenang , *Amirulhaj* dibantu oleh:

a. Wakil, dapat berjumlah lebih dari 1 (satu) orang yang berasal
b. dari unsur organisasi kemasyarakatan Islam.
c. Sekretaris, dijabat paling rendah eselon II pada Kementerian Agama.
d. Anggota, berasal dari organisasi kemasyarakatan Islam atau paling rendah eselon II pada Kementerian Agama dan/ atau kementerian/ lembaga, dan
e. Staf Sekretariat, berjumlah 2 (dua) orang yang berasal dari Pegawai Negeri Sipil pada Kementerian Agama dan mendapat penugasan dari Menteri. Jumlah pembantu *Amirulhaj* paling banyak 14 (empat belas) orang. (Noor Hamid, 2020, hlm. 44-45).

B. Koordinasi Pelayanan Penyelenggara Ibadah Haji Reguler.

1. Pentingnya Koordinasi.

Koordinasi Penyelenggaraan Ibadah Haji adalah tindakan untuk menyinergikan dan mengharmoniskan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji. (PP No.8 Tahun 2022, Bab I Ketentuan Umum, Pasal 1 ayat 2).

Koordinasi berperan sangat penting dalam sebuah organisasi agar tercipta kebersamaan, keharmonisan, keselarasan serta keseimbangan antara pihak satu dengan pihak lain atau bagian satu dengan bagian lain untuk menjalankan kegiatan sesuai dengan tugas, wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara maksimal dan efisien.

Tujuan penyelenggaraan ibadah haji, sebagaimana tercantum dalam UU No.8 Tahun 2019, adalah memberikan pembinaan, pelayanan, pelindungan bagi jemaah haji dan umrah sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat, mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. (UU No.8 Tahun 2019 Bab I Ketentuan Umum pasal 3).

Untuk mencapai tujuan penyelenggaraan ibadah haji tersebut, diperlukan suasana kondusif dan koordinasi yang baik, sehingga berbagai aspek pembinaan, pelayanan dan perlindungan dapat dilaksanakan dengan baik. Koordinasi menjadi kata kunci dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji, baik di Tanah Air maupun di Arab saudi.

Penyelenggaraan ibadah haji yang dikoordinasikan oleh Kementeraian Agama RI sebagai tugas nasional, mengurus banyak orang dari berbagai ragam strata sosial, mengelola banyak uang, dilaksanakan di negeri orang dalam satu tempat dan waktu tertentu, melibatkan banyak pihak seperti Dewan Perwakilan Rakyat (DPR RI) untuk menetapkan BPIH dan Bipih, Kementerian Kesehatan (Kemenkes) untuk pelayanan dan pimbanaan kesehatan jemaah haji, Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) terkait dengan kependudukan, Kementerian Luar Negeri (Kemenlu) dalam hal visa jemaah haji, Kementerian Hukum dan Hak Azasi Manusia (Kemenkum dan HAM) urusan paspor jemaah haji, Kementerian Perhubungan (Kemenhub) dalam hal transportasi, Kementerian Keuangan (Kemenkeu) dalam hal keuangan haji, Tentara Nasional (TNI) dan Kepolisian

RI (Polri) terkait dengan keamanan, Pemerintah Daerah Provinsi (Pemprov) dan Pemerintah Kabupaten/Kota terkait dengan operasional ibadah haji di daerah, Pemerintah Arab Saudi dan Muassasah dalam hal pelayanan haji di Arab Saudi, Masyarakat, Auditor (KPK, BPK, Irjen) terkait pengawasan penyelenggaraan haji, sarat dengan koordinasi yang dilakukan sejak perencanaan, selama kegiatan operasional, hingga evaluasi dan pengawasan.

2. Pelaksanaan Koordinasi

Pelaksanaan koordinasi yang efektif sangat berpengaruh dalam pengelolaan penyelenggaraan haji karena event ini menuntut peran banyak kementerian dan lembaga pemerintah dan masyarakat, termasuk Pemerintah Arab Saudi. Koordinasi dilakukan sejak persiapan, masa operasional, dan pasca haji. Koordinasi yang baik akan melahirkan penyelenggaraan ibadah haji yang tertib dan lancar sesuai dengan rencana dan keberhasilan tugas ini menjadi kebanggaan bersama. (Rokhmad, 2017, hal. 149)

Sesuai amanat UU No.8 Tahun 2019 pasal 107, 108 dan PP No.8 Tahun 2022 pasal 4 dan 5, menyatakan bahwa penyelenggaraan lbadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggungjawab pemerintah. Tugas penyelenggaraan Ibadah Haji dilaksanakan olehMenteri. Dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan ibadah haji, menteri (Menteri Agama) mengoordinasikan menteri/ pimpinan lembaga pemerintah di tingkat pusat, Gubernur ditingkat provinsi, Bupati/ Walikota di tingkatKabupaten/Kota, dan Kepala Perwakilan Republik Indonesia untuk Kerajaan Arab Saudi.

Pelaksanaan koordinasi meliputi perencanaan dan pelaksanaan pelayanan transportasi, akomodasi, konsumsi, kesehatan, dokumen perjalanan, administrasi, dan pembinaan serta perlindungan. Selain mengoordinasikan kementerian/ lembaga dan pemerintah daerah, Menteri bekerjasama dengan pemerintah Kerajaan Arab Saudi dan lembaga terkait di Arab Saudi.

Koordinasi yang dilakukan pada pemangku kepentingan di Tanah Suci, seperti Kementerian Haji Arab Saudi, General Authority of Civil Aviation (GACA), muassasah, majmuah, naqabah, pemilik hotel dan pemondokan, penyedia katering, dan perusahaan transportasi bus. Selain koordinasi, konsultasi juga memiliki makna penting dalam penyelenggaraan ibadah haji. Konsultasi dalam hal ini adalah bertukar pikiran untuk memperoleh solusi atau kesimpulan dalam

bentuk saran yang sebaik-baiknya. Kegiatan ini dilakukan dalam kaitannya dengan pelaksanaan tugas pada tataran di bawah, bahkan pada tingkat pimpinan puncak.

Satu hal yang dapat dilakukan dan memiliki dampak luas, yaitu ketika pemerintah berupaya melakukan konsultasi dengan Raja Arab Saudi bersama Presiden RI. Selanjutnya, Menteri Agama berkonsultasi dengan menteri lainnya, Dirjen PHU berkonsultasi dengan gubernur seluruh Indonesia, gubernur Makkah (ketua panitia haji PUsat) dan Madinah. Juga amirul hajj dan rombongan berkonsultasi dengan organisasi profesi di Arab Saudi, seperti Muassasah Asia Tenggara, Naqabah lisyararah, Maktab Wukala, Muassasah Adilah, Maktab Zamazimah di Makkah, serta penyedia katering dan instansi terkait. (Rokhmad, 2017, hal. 149-150)

Meskipun pemerintah bertanggung jawab atas penyelenggaraan ibadah haji, tetapi masyarakat didorong bersama-sama untuk berpartisipasi mensukseskannya, karena partsipasi masyarakat merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari manajemen penyelenggaraan haji.

Peran serta masyarakat dapat berupa melakukan pembinaan Jemaah Haji berupa penyuluhan dan pembimbingan lbadah Haji, baik dilakukan secara perseorangan atau dengan membentuk KBIHU. Masyarakat dapat melaporkan dan mengadukan pelanggaran pelaksanaan Ibadah Haji kepada Menteri atau pejabat yang ditunjuk. Tata cara pelaporan, pengaduan dan penindaklanjutan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan dan perundang-undangan. (Pasal 107-111 UU No.8 Tahun 2019).

Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan ibadah haji sebagaimana dijelaskan dalam PP No.8 Tahun 2022, meliputi : perencanaan dan pelaksanaan pelayanan transportasi, akomodasi, konsumsi, kesehatan, dokumen perjalanan, dan administrasi; pembinaan; dan perlindungan.

a. Koordinasi perencanaan dan pelaksanaan pelayanan transportasi.

Perencanaan dan pelaksnaan pelayanan transportasi paling sedikit meliputi penetapan Embarkasi, Embarkasi-Antara, Debarkasi, dan Debarkasi-Antara, penyediaan transportasi dan kapasitas kebutuhan transportasi. Perencanaan dan pelaksanaan pelayanan transportasi wajib memperhatikan aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, dan efisiensi sesuai dengan

ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyediaan transportasi meliputi penyediaan transportasi udara dari dan ke Arab Saudi, penyediaan transportasi darat selama di Arab Saudi dan penyediaan transportasi dari daerah asal ke Embarkasi dan/ atau dari Debarkasi ke daerah asal yang menjadi tanggung jawab pemerintah daerah. Kapasitas kebutuhan transportasi disesuaikan dengan jumlah jemaah haji. (PP No.8 Tahun 2022, Pasal 6).

Menteri mengoordinasikan perencanaan dan pelaksanaan pelayanan transportasi paling sedikit dengan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang transportasi, gubernur di tingkat provinsi, bupati/ wali kota di tingkat kabupaten/ kota dan Kepala Perwakilan Republik Indonesia untuk Kerajaan Arab Saudi sesuai dengan kewenangannya. (PP No.8 Tahun 2022, Pasal 7).

b. Koordinasi Perencanaan dan Pelaksanaan Pelayanan Akomodasi.

Perencanaan dan pelaksanaan pelayanan akomodasi berupa penyediaan akomodasi di Indonesia dan penyediaan akomodasi di Arab Saudi. Penyediaan akomodasi di Indonesia meliputi penyediaan akomodasi selama di Embarkasi atau Embarkasi-Antara dan penyediaan akomodasi dari daerah asal ke Embarkasi dan/atau dari Debarkasi ke daerah asal yang menjadi tanggung jawab pemerintah daerah. Penyediaan akomodasi di Arab Saudi meliputi akomodasi selama di Makkah dan akomodasi selama di Madinah. Pelayanan akomodasi harus memenuhi standar kelayakan dengan memperhatikan aspek kesehatan, keamanan, kenyamanan,dan kemudahan jemaah haji beserta barang bawaannya,serta memiliki akses yang mudah ke Masjidil Haram di Makkah dan Masjid Nabawi di Madinah. (PP No.8 Tahun 2022, Pasal 8).

Menteri mengoordinasikan perencanaan dan pelaksanaan pelayanan akomodasi paling sedikit dengan gubernur di tingkat provinsi, bupati/wali kota di tingkat kabupaten/kota, dan Kepala Perwakilan Republik Indonesia untuk Kerajaan Arab Saudi, sesuai dengan kewenangannya. (PP No.8 Tahun 2022, Pasal 9).

c. Koordinasi Perencanaan dan Pelaksanaan Pelayanan Konsumsi.

Perencanaan dan pelaksanaan pelayanan konsumsi berupa penyediaan

konsumsi di Indonesia dan penyediaan konsumsi di Arab Saudi. Penyediaan konsumsi di Indonesia meliputi penyediaan konsumsi selama di Embarkasi atau Embarkasi-Antara dan

penyediaan konsumsi dari daerah asal ke Embarkasi dan/atau dari Debarkasi ke daerah asal yang menjadi tanggung jawab pemerintah daerah. Penyediaan konsumsi di Arab Saudi meliputi konsumsi selama di Makkah, konsumsi selama di Madinah dan konsumsi selama di bandara. Pelayanan konsumsi harus memenuhi standar kesehatan, kebutuhan gizi, tepat waktu, tepat jumlah, dan cita rasa Indonesia. (PP No.8 Tahun 2022, Pasal 10).

Menteri mengoordinasikan perencanaan dan pelaksanaan pelayanan konsumsi paling sediki dengan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang Kesehatan, gubernur di tingkat provinsi, bupati/ wali kota di tingkat kabupaten/ kota dan Kepala Perwakilan Republik Indonesia untuk Kerajaan Arab Saudi, sesuai dengan kewenangannya. (PP No.8 Tahun 2022, Pasal 11).

d. Koordinasi Perencanaan dan Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan.

Perencanaan dan pelaksanaan pelayanan kesehatan paling sedikit meliputi informasi kesehatan haji, istitaah kesehatan jemaah haji, perekrutan petugas kesehatan haji, penyediaan sarana dan prasarana Kesehatan haji, dan penanganan jemaah haji sakit. (PP No.8 Tahun 2022, Pasal 12).

Informasi kesehatan haji dilakukan melalui pemberian informasi kepada jamaah haji yang bersifat promotif dan preventif mengenai pembinaan, pelayanan, dan pelindungan kesehatan sebelum keberangkatan, selama Ibadah Haji dan sesudah Ibadah Haji. (PP No.8 Tahun 2022, Pasal 13).

Istitaah Kesehatan Jemaah haji merupakan kemampuan jemaah haji dari aspek kesehatan yang meliputi fisik dan mental yang terukur dengan pemeriksaan yang dapat dipertanggungjawabkan sehingga jemaah haji dapat menjalankan ibadah sesuai dengan tuntunan agama Islam. Kemampuan jemaah haji dibuktikan dengan hasil pemeriksaan tim penyelenggara kesehatan haji kabupaten/kota. (PP No.8 Tahun 2022, Pasal 14).

Rekrutmen petugas kesehatan haji merupakan bagian dari rekrutmen petugas penyelenggara ibadah haji. Menteri Agama menyampaikan jumlah kebutuhan petugas kesehatan haji kepada menteri yang menyelenggarakan

urusan pemerintahan di bidang kesehatan. Berdasarkan jumlah kebutuhan petugas kesehatan haji yang disampaikan Menteri Agama, Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan melakukan rekrutmen calon petugas kesehatan haji. Hasil rekrutmen calon petugas kesehatan haji ditetapkan sebagai petugas Kesehatan haji oleh menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan. Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan menyampaikan petugas kesehatan haji yang telah ditetapkan kepada menteri untuk ditetapkan sebagai petugas penyelenggara lbadah Haji. Pendanaan perekrutan dan pelaksanaan kegiatan petugas kesehatan haji sebelum dan selama operasional penyelenggaraan ibadah haji dibebankan pada anggaran kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan sesuai dengan kemampuan keuangan negara dan ketentuan peraturan perundang-undangan. (PP No.8 Tahun 2022, Pasal 15).

Penyediaan sarana dan prasarana kesehatan haji paling sedikit meliputi alat kesehatan, obat dan perbekalan kesehatan, tempat layanan kesehatan di tanah air dan tempat layanan kesehatan di Arab Saudi. Penyediaan sarana dan prasarana kesehatan haji dilaksanakan oleh Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang Kesehatan berkoordinasi dengan Menteri, gubernur di tingkat provinsi, bupati/wali kota di tingkat kabupaten/kota, dan Kepala Perwakilan Republik Indonesia untuk Kerajaan Arab Saudi, sesuai dengan kewenangannya. (PP No.8 Tahun 2022, Pasal 16).

Penanganan Jemaah haji sakit dilaksanakan sebelum keberangkatan jemaah haji ke Arab Saudi, selama di Arab Saudi, dan setelah tiba ditanah air.(PP No.8 Tahun 2022, Pasal 17).

Penanganan jemaah haji sakit yang sudah keluar dari rumah sakit di Arab Saudi setelah penyelenggaran Ibadah Haji berakhir meliputi teknis pelayanan kesehatan jemaah haji dilaksanakan oleh kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan dan teknis operasional pemulangan Jemaah haji dilaksanakan oleh Kementerian. Penanganan jemaah haji sakit, berkoordinasi dengan kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang luar negeri.(PP No.8 Tahun 2022, Pasal 18).

Penanganan jemaah haji sakit yang telah tiba di tanah air dilaksanakan

oleh kementerian dan berkoordinasi dengan kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan. (PP No.8 Tahun 2022, Pasal 19).

Menteri mengoordinasikan perencanaan dan pelaksanaan pelayanan kesehatan paling sedikit dengan menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang Kesehatan, gubernur di tingkat provinsi, bupati/ wali kota di tingkat kabupaten/ kota dan Kepala Perwakilan Republik Indonesia untuk Kerajaan Arab Saudi, sesuai dengan kewenangannya. (PP No.8 Tahun 2022, Pasal 20).

e. Koordinasi Perencanaan dan Pelaksanaan Pelayanan Dokumen Perjalanan dan Administrasi.

Perencanaan dan pelaksanaan pelayanan dokurnen perjalanan paling sedikit meliputi penerbitan paspor, layanan keimigrasian dan penyelesaian permasalahan terkait keimigrasian. Perencanaan dan pelaksanaan pelayanan administrasi paling sedikit meliputi sinkronisasi dan validasi data pendaftaran jemaah haji, pelimpahan porsi jemaah haji dan pembatalan pendaftaran jemaah haji, Sinkronisasi dan validasi data dilakukan melalui pemanfaatan nomor induk kependudukan, data kependudukan dan kartu tanda penduduk elektronik. (PP No.8 Tahun 2022, Pasal 21).

Menteri mengoordinasikan kegiatan perencanaan dan pelaksanaan pelayanan dengan menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum dan hak asasi manusia. Menteri mengoordinasikan kegiatan perencanaan dan pelaksanaan pelayanan dengan menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang dalam negeri, gubernur di tingkat provinsi, dan bupati/wali kota di tingkat kabupaten/kota. (PP No.8 Tahun 2022, Pasal 22).

f. Koordinasi Kegiatan Pembinaan.

Koordinasi kegiatan pembinaan dalam bentuk pembinaan kesehatan jemaah haji yang dilakukan sebelum, selama, dan setelah melaksanakan Ibadah Haji. Pembinaan kesehatan meliputi pembinaan selama masa tunggu dan pembinaan selama masa keberangkatan, pembinaan selama di Arab Saudi, dan pembinaan selama masa kepulangan. Menteri mengoordinasikan kegiatan pembinaan Kesehatan jemaah haji dengan menteri yang

menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan. (PP No.8 Tahun 2022, Pasal 23).

g. Koordinasi Kegiatan Pelindungan.

Koordinasi kegiatan pelindungan dilakukan sebelum, selama, dan setelah jemaah haji dan petugas haji melaksanakan ibadah haji. Pelindungan kepada jemaah haji dan petugas haji terdiri atas pelindungan warga negara Indonesia di luar negeri, hukum, keamanan, jiwa, kecelakaan dan kesehatan. Pelindungan warga negara Indonesia di luar negeri merupakan pendampingan dan penyelesaian dokumen perjalanan apabila jemaah haji menghadapi permasalahan selama melaksanakan perjalanan ibadah haji. Pelindungan hukum merupakan jaminan kepastian keberangkatan dan kepulangan jemaah haji dan petugas haji serta pelayanan bantuan hukum. Pelindungan keamanan merupakan pelindungan terhadap keamananfisik, keselamatan jiwa, dan keamanan barang bawaan. Pelindungan jiwa, kecelakaan, dan kesehatan merupakan pemberian jaminan pelindungan dalam bentuk asuransi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (PP No.8 Tahun 2022, Pasal 24).

Menteri mengoordinasikan kegiatan pelindungan dengan menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang luar negeri. Menteri mengoordinasikan kegiatan pelindungan dengan Kepala Kepolisian Republik Indonesia, menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang luar negeri, dan/ atau Kepala Perwakilan Republik Indonesia untuk Kerajaan Arab Saudi sesuai dengan kewenangannya. (PP No.8 Tahun 2022, Pasal 25).

Pelindungan jemaah haji dan petugas haji sebelum, selama dan setelah melaksanakan ibadah haji dilaksanakan dengan mengedepankan keterlibatan pihak berwenang, tidak mengambil alih tanggung jawab pidana atau perdata warga negara Indonesia dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (PP No.8 Tahun 2022, Pasal 26).

BAGIAN EMPAT
PELAKSANAAN PELAYANAN PENYELANGGARAAN IBADAH HAJI REGULER

Penyelenggaraan pelayanan ibadah haji reguler dilaksanakan oleh pemerintah dibawah koordinasi Kementerian Agama RI diatur dalam UU Nomor 8 Tahun 2019, meliputi : Pelayanan Pendaftaran, Pelayan Dokumen Perjalanan Ibadah Haji, Pembinaan Jemaah Haji (Manasik Haji dan Kesehatan), Pelayanan Kesehatan, Pelayanan Transportasi, Pelayanan Akomodasi, Pelayanan Konsumsi, Perlindungan Jemaah Haji.(UU No.8 Tahun 2019, pasal 30-41).

A. Pelayanan Pendaftaran.

Pelayanan pendaftaran haji akan semakin mudah dan fleksibel, disamping layanan offline di kantor, juga dapat mendaftar dengan layanan virtual, tidak harus datang ke kantor secara fisik. Kini Kementerian Agama tengah memberikan layanan pendaftaran haji secara online dan mobile. Jadi pendaftaran bisa dimana saja, misalnya calon jemaah sedang berada di luar kota atau bahkan di luar negeri, tetapi KTPnya Gorontalo, maka dia bisa mendaftar haji dari kota atau negara tersebut untuk kuota haji Gorontalo melalui layanan online. (https://haji.kemenag.go.id. 2020). Menurut PMA No.13 Tahun 2021, bahwa pelaksanaan pendaftaran haji secara online atau elektronik dilaksanakan paling lambat 1 (satu) tahun sejak ditetapkannya Peraturan Menteri ini. (PMA No.13 Tahun 2021, pasal 10), yakni mulai 30 Juli 2022.

Layanan pendaftaran ibadah haji regular secara offline yang selama ini dilakukan melalui 2 (dua) tahapan, *tahap pertama*, calon jemaah haji membawa KTP dan uang setoran awal sebebesar Rp. 25.000.000,(dua puluh lima juta rupiah) ke Bank Syari'ah penerima setoran Bipih atau di counter BPS-Bipih yang berada di Kantor Kemenag Kab/Kota atau di gedung Pusat Layanan Haji dan Umrah

Terpadu (PLHUT) untuk mendapatkan nomor validasi, *kemudian tahap kedua*, mendatangi bagian Seksi pendaftaran haji Kementerian Agama Kab/Kota dengan membawa persyaratan pendaftaran untuk mendapatkan nomor porsi haji yang tertera pada Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH). Selanjutnya calon jemaah haji pulang membawa SPPH tersebut dan tinggal menunggu panggilan pelunasan untuk berangkat ibadah haji sesuai nomor urut porsi dalam kuota yang ditetapkan pemerintah. Sistem pendaftaran tersebut memudahkan bagi calon Haji, tidak harus bolak-balik saat melakukan pendaftaran haji regular. (Noor Hamid, 2020, hlm. 146-147).

1. Ketentuan dan Persyaratan Pendaftaran Haji Reguler.

a. Ketentuan pendaftaran haji reguler.

UU RI Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah pasal 30, menyebutkan bahwa :

1) Pendaftaran jemaah haji reguler dilakukan sepanjang tahun setiap hari sesuai dengan prosedur dan persyaratan yang ditetapkan oleh Menteri,
2) Pendaftaran dilakukan dikantor Kementerian Agama di Kabupaten/ Kota domisili jemaah haji,
3) Pendaftaran dilakukan berdasarkan prinsip pelayanan sesuai dengan nomor urut pendaftaran,
4) Nomor urut pendaftaran digunakan sebagai dasar pelayanan pemberangkatan jemaah haji.
5) Pemberangkatan jemaah haji berdasarkan nomor urut pendaftaran dikecualikan bagi jemaah haji lanjut usia.
6) Ketentuan lebih lanjut mengenai pemberangkatan jemaah haji berdasarkan nomor urut pendaftaran dan pengecualian pemberangkatan bagi jemaah haji lanjut usia diatur dengan Peraturan Menteri.

Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 13 Tahun 2021, menjelaskan pendaftaran haji sebagai berikut :

1) Pendaftaran Jemaah Haji Reguler dilakukan sepanjang tahun setiap Hari.

2) Pendaftaran Jemaah Haji Reguler dilakukan pada Kantor Kementerian Agama sesuai dengan domisili Jemaah Haji Reguler.

3) Warga negara Indonesia tidak dapat melakukan pendaftaran Jemaah Haji Reguler apabila: a. masih berstatus daftar tunggu; atau b. pernah menunaikan Ibadah Haji dalam jangka waktu paling singkat 10 (sepuluh) tahun terhitung sejak menunaikan Ibadah Haji terakhir.

4) Ketentuan pendaftaran sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tidak berlaku bagi Jemaah Haji Reguler yang akan bertugas sebagai PPIH, PHD, atau pembimbing KBIHU pada penyelenggara an ibadah haji tahun berjalan. (PMA No.13 Tahun 2021, pasal 2).

b. Persyaratan Pendaftaran Haji Reguler.

Warga negara Indonesia yang mendaftar sebagai Jemaah Haji Reguler harus memenuhi persyaratan:

1) beragama Islam;

2) berusia paling rendah 12 (dua belas) tahun pada saatmendaftar;

3) memiliki kartu keluarga;

4) memiliki kartu tanda penduduk sesuai dengan domisili atau kartu iden titas anak;

5) memiliki akta kelahiran/kenal lahir, buku nikah/kutipan akta nikah, atau ijazah; dan memiliki rekening a tas nama Jemaah Haji Regler pada BPS Bipih. (PMA No.13 Tahun 2021, pasal 5).

6) Kepemilikan rekening atas nama Jemaah Haji Reguler dapat dibuka dan ditransaksikan melalui BPS Bipih di seluruh wilayah Indonesia. (PMA No.13 Tahun 2021, pasal 6).

2. Jenis Layanan Pendaftaran Haji.

Pendaftaran dapat dilakukan melalui: layanan pada Kantor Kementerian Agama, layanan keliling, atau layanan elektronik. (PMA No.13 Tahun 2021, pasal 8).

a. Pendaftaran jemaah haji reguler melalui layanan pada Kantor Kementerian Agama dan layanan keliling dilakukan oleh jemaah haji reguler dengan menyerahkan salinan dokumen persyaratan pendaftaran terdiri kartu tanda penduduk sesuai dengan domisili atau

kartu identitas anak; akta kelahiran/ kenal lahir, buku nikah/kutipan akta nikah, atau ijazah; dan rekening atas nama jemaah haji reguler pada BPS Bipih), serta bukti pembayaran setoran awal Bipih. Petugas Kantor Kementerian Agama :

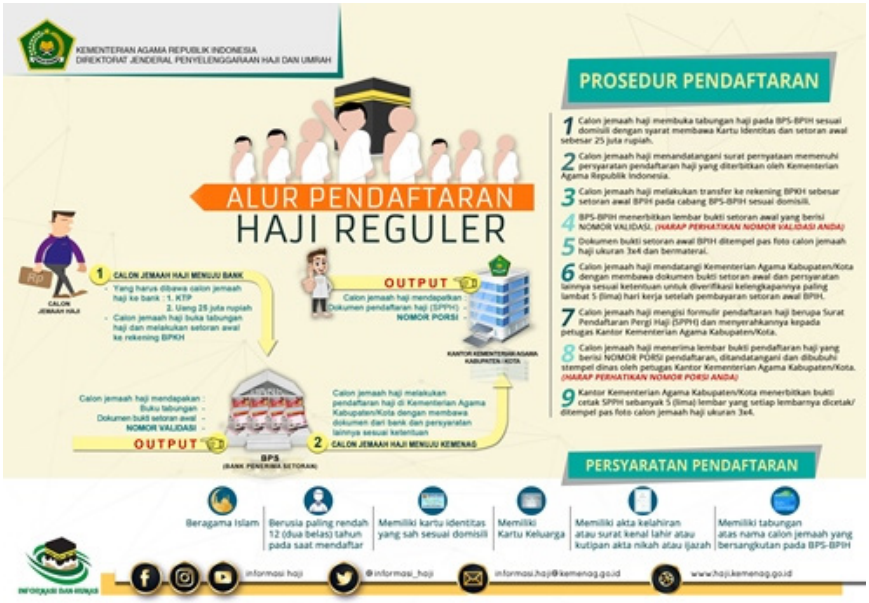
1) menginput data jemaah haji reguler pada aplikasi siskohat;
2) melakukan perekaman foto; dan
3) menyerahkan lembar bukti sph yang memuat nomor porsi kepada jemaah haji reguler. (PMA No.13 Tahun 2021, pasal 9).

Alur Pendaftaraan Haji Reguler melalui layanan pada Kantor Kementerian Agama.

1) Calon jemaah haji membuka tabungan haji pada BPS-BPIH sesuai domisili dengan syarat membawa Kartu ldentitas dan setoran awal sebesar 25 juta
2) CaIon jemaah haji menandatangani surat pernyataan memenuhi persyaratan pendaftaran
3) haji yang diterbitkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia.
4) CaIon jemaah haji melakukan transfer ke rekening BPKH sebesar setoran awal BPIH pada cabang BPS-BPIH sesuai domisili.
5) BPS-BPIH menerbitkan lembar bukti setoran awal yang berisi Nomor Validasi. (Harap Perhatikan Nomor Validasi Anda).
6) Dokumen bukti setoran awal BPIH ditempel pas foto caIon jemaah haji ukuran 3x4 dan bermaterai
7) CaIon jemaah haji mendatangi Kementerian Agama Kabupaten/Kota dengan membawa dokumen bukti setoran awal dan persyaratan lainnya sesuai ketentuan untuk diverifikasi kelengkapannya paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah pembayaran setoran awal BPIH.
8) CaIon jemaah haji mengisi formulir pendaftaran haji berupa Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) dan menyerahkannya kepadampetugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.
9) CaIon jemaah haji menerima lembar bukti pendaftaran haji yang berisi NOMOR PORSI pendaftaran, ditandatangani dan dibubuhi stempel dinas oleh petugas Kantor Kementerian Agaman

Kabupaten/ Kota. (Harap Perhatikan Nomor Porsi Anda).

Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota menerbitkan bukti cetak SPPH sebanyak 5 (lima) lembar yang setiap lembarnya dicetak/ ditempel pas foto caIon jemaah haji ukuran 3x4.(https://dki.kemenag.go.id).



Alur Pendaftaraan Haji Reguler melalui layanan pada Kantor Kementerian Agama (Sumber : https://dki.kemenag.go.id/pendaftaraan-haji-reguler)

b. Pendaftaran jemaah haji reguler melalui layanan elektronik dilakukan melalui aplikasi pendaftaran haji. Jemaah haji reguler melakukan:
   1) registrasi pada aplikasi pendaftaran haji;
   2) pengambilan foto diri; dan
   3) mengunggah dokumen persyaratan pendaftaran yakni kartu tanda penduduk sesuai dengan domisili atau kartu identitas anak; akta kelahiran/ kenal lahir, buku nikah/kutipan akta nikah, atau ijazah; dan rekening atas nama jemaah haji reguler pada BPS Bipih. Petugas Kantor Kementerian Agama melakukan verifikasi dokumen persyaratan pendaftaran terdiri atas kartu tanda penduduk sesuai dengan domisili atau kartu identitas anak; akta kelahiran/ kenal lahir, buku nikah/ kutipan akta nikah, atau ijazah). Jemaah haji reguler menerima lembar bukti SPH elektronik yang mencantumkan

Nomor Porsi. Pelaksanaan pendaftaran haji secara elektronik dilaksanakan paling lambat 1 (satu) tahun sejak ditetapkannya Peraturan Menteri ini. (PMA No.13 Tahun 2021, pasal 10), yakni mulai 30 Juli 2022.

3. Pendaftaran haji secara elektronik.

Kementerian Agama telah merilis sebuah aplikasi pendaftaran haji secara **elektronik melalui aplikasi yang dikenal** dengan Pusaka Kemenag Super Apps. Aplikasi ini engintegrasikan sejumlah layanan dirilis Menag Yaqut Cholil Qoumas bertepatan puncak peringatan Hari Guru Nasional, 20 November 2022. Dilihat dari aplikasinya, ada lima layanan publik yang sudah tersaji dalam aplikasi ini, yaitu pendaftaran haji, pendaftaran nikah, sertifikasi halal, sistem informasi data perizinan (Sindi), dan layanan pengaduan masyarakat (dumas) *online*. Selain itu, tersaji juga sejumlah informasi keagamaan, baik Islam, Kristen, Katolik, Hindu, Buddha, maupun Khonghucu. Ada informasi rumah ibadah, kitab suci, penceramah, dan doa-doa. Juga informasi tentang pendidikan agama dan keagamaan.

Cara pendaftaran haji melalui aplikasi Pusaka Kemenag dengan tahapan yang harus dilakukan sebagai berikut :

1) Download Pusaka Super Apps di Play Store atau App Store;
2) Buat akun untuk login Pusaka dengan klik menu 'login' lalu masukan alamat email dan password-nya;
3) Pengguna melengkapi sejumlah data diri, lalu menyimpannya dengan klik tombol "Simpan Pembaruan Data";
4) Pengguna kembali ke menu utama (home) dengan menekan tanda panah pada bagian atas sebelah kiri;
5) Pengguna menekan pilihan pada menu 'Layanan Publik', lalu pilih 'Pendaftaran Haji';
6) Pengguna akan diminta login ke 'Akun Haji'. Jika sudah punya akun, pengguna bisa langsung memasukkan alamat email dan password nya. Peserta selanjutnya akan diminta mengisi formulir pendaftarannya secara online;
7) Jika belum punya akun, pengguna bisa klik pilihan menu 'Daftar'. Selanjutnya, pengguna akan diminta untuk mengisi Nomor Validasi dan

NIK. Untuk mendapatkan nomor validasi, pengguna harus membayar setoran awal pendaftaran haji terlebih dahulu di bank penyedia layanan pendaftaran haji terdekat. Setelah itu, masukan nomor validasi dan NIK-nya, untuk selanjutnya pengguna diminta mengisi formular pendaftaran secara online;

8) Setelah melengkapi seluruh data dan dokumen yang dipersyaratkan, paling lama dalam waktu 3 hari kerja, SPH (surat pendafaran haji) yang berisi nompr porsi jemaah dikirimkan ke email pengguna dan dapat juga di download melalui Pusaka. (https://kemenag.go.id).

4. Permohonan perubahan data Surat Pendaftaran Haji (SPH).

Surat Pendaftaran Haji yang selanjutnya disingkat SPH adalah bukti pendaftaran haji yang memuat nomor porsi yang diterbitkan oleh Kementerian. (PMA No.13 Tahun 2021, Bab I Ketentuan Umum, pasal 1 ayat 14).

Warga negara Indonesia yang telah terdaftar sebagai Jemaah Haji Reguler dapat mengajukan permohonan peruba-han data SPH. Perubahan data SPH dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama dan Direktorat Jenderal. Kantor Kementerian Agama dapat melakukan perubahan data SPH, kecuali: a. nama Jemaah Haji Reguler; b. nama orang tua; c. tempat dan tanggal lahir; d. status perkawinan; e. status haji; f. kabupaten/kota; atau g. kode pos. (PMA No.13 Tahun 2021, pasal 11).

Jemaah haji reguler mengajukan permohonan perubahan data secara tertulis kepada Kantor Kementerian Agama dengan melampirkan bukti yang sesuai. Dalam hal terjadi perubahan nama jemaah haji reguler, wajib melampirkan . bukti sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kantor Kementerian Agama menerbitkan bukti perubanan data SPH. (PMA No.13 Tahun 2021, pasal 12).

5. Pembayaran Setoran Jemaah Haji.

Setoran Jemaah adalah sejumlah uang yang diserahkan oleh Jemaah Haji melalui BPS Bipih. (UU No.8 Tahun 2019, Bab I Ketentuan Umum, pasal 1 ayat 18).

Pembayaran setoran jemaah haji meliputi dana setoran awal Bipih dan dana setoran pelunasan Bipih. Pembayaran setoran jemaah haji disetorkan ke rekening Badan Pengelolaan Keuangan Haji di BPS Bipih. Besaran pembayaran dana setoran awal Bipih ditetapkan oleh Menteri. Dana setoran pelunasan Bipih

dilakukan setelah besaran Bipih ditetapkan oleh Presiden (UU No.8 Tahun 2019, Pasal 49 ayat 1-4).

Besaran setoran awal Bipih sampai dengan tahun 2023 adalah Rp. 25.000.000,00 (dua puluh lima juta rupiah) dibayarkan pada saat jemaah haji melakukan pendaftaran haji. Sedangkan besaran pelunasan Bipih reguler adalah menggenapkan kekurangan dari setoran awal Bipih yang jumlahnya sesuai dengan penetapan Bipih oleh Presiden pada tahun berjalan.

Sejak pemindahan dana haji dari rekening atas nama Menteri Agama ke rekening BPKH, maka setiap warga negara yang akan menunaikan ibadah haji wajib membayar BPIH ke rekening atas nama Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) melalui Bank Penerima Setoran BPIH (BPS-BPIH) yang telah ditunjuk. Pengelolaan keuangan haji oleh BPKH berdasarkan prinsip syariah, prinsip kehati-hatian, manfaat, nirlaba, transparan, dan akuntabel. Salah satu pengeluaran nilai manfaat keuangan haji untuk membiayai operasional penyelenggaraan ibadah haji. (Kemenag, 2019, hlm.18).

a. Ketentuan Pembayaran setoran awal Bipih Reguler.

Jemaah Haji Reguler membayar setoran awal Bipih ke rekening BPKH melalui BPS Bipih untuk mendapatkan nomor validasi. Besaran setoran awal ditetapkan oleh Menteri. (PMA No.13 Tahun 2021, pasal 3).

Setoran awal Bipih bukan dana talangan atau nama lain baik secara langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari BPS Bipih. Dalam hal BPS Bipih diketahui memberikan dana talangan atau nama lain, Menteri dapat melakukan pemblokiran dan/atau pencabutan *user id* Siskohat setelah dilakukan klarifikasi. (PMA No.13 Tahun 2021 pasal 4).

b. Prosedur Pembayaran setoran awal Bipih Reguler

Pembayaran setoran awal Bipih dilakukan dengan prosedur:

1) Jemaah Haji Reguler membayar setoran awal Bipih ke rekening BPKH melalui BPS Bipih;
2) BPS Bipih menerbitkan bukti setoran awal Bipih;
3) BPS Bipih menyampaikan bukti setoran awal Bipih kepada Jemaah Haji Reguler dengan tembusan ke Kantor Kementerian Agama secara elektronik. (PMA No.13 Tahun 2021, pasal 7).

c. Prosedur Pendaftaran haji bagi Petugas Haji Daerah (PHD) :

1) petugas Kantor Wilayah menginput data PHD pada aplikasi Siskohat berdasarkan Keputusan Menteri tentang Penetapan PHD;
2) PHD melakukan perekaman foto di Kantor Wilayah;
3) PHD menyampaikan nomor rekening atas nama Pemerintah Daerah pada BPS Bipih yang dipilih oleh Pemerintah Daerah; dan
4) PHD menerima lembar bukti surat pendaftaran haji. (PMA No.13 Tahun 2021, pasal 59).

d. Pembayaran setoran awal dan setoran lunas Bipih PHD.

Dilakukan dengan prosedur:

1) Pemerintah Daerah membayar setoran Bipih ke rekening BPKH melalui BPS Bipih yang dipilih oleh Pemerintah Daerah;
2) BPS Bipih menerbitkan bukti setoran Bipih; dan
3) BPS Bipih menyampaikan bukti setoran Bipih kepada **Pemerintah Daerah dengan tembusan ke Kantor** Wilayah.

6. Pelunasan Bipih reguler.

Pembayaran setoran lunas Bipih dilakukan di BPS-Bipih oleh jemaah haji, setelah Presiden menetapkan Beaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) tahun berjalan. Besaran pelunasan adalah menggenapkan kekurangan dari setoran awal Bipih, yang jumlahnya sesuai dengan penetapan Bipih tahun berjalan. (Noor Hamid, 2020, hlm.163).

Pelunasan Bipih reguler diatur dalam pasal 16 UU No.8 Tahun 2019, bahwa Menteri menetapkan masa pelunasan dana setoran pelunasan untuk pengisian kuota haji reguler. Dalam hal pengisian kuota haji reguler pada masa pelunasan belum terpenuhi, Menteri memperpanjang masa pengisian sisa kuota paling lama 30 (tigapuluh) hari untuk:

a. Jemaah haji yang saat pelunasan tahap sebelumnya mengalami kegagalan sistem;
b. Pendamping jemaah haji lanjut usia;
c. Jemaah haji terpisah dengan mahram atau keluarga;
d. Jemaah haji penyandang disabilitas dan pendampingnya;

e. Jemaah haji pada urutan berikutnya.

Ketentuan lebih lanjut mengenai pengisian kuota haji reguler diatur dengan Peraturan Menteri No.13 Tahun 2021 sebagai berikut: Menteri menetapkan pengisian kuota haji dan masa pelunasan dana setoran lunas haji reguler. Pengisian kuota jemaah haji sebagaimana dimaksud diperuntukkan bagi:

a. Jemaah haji reguler tunda berangkat;
b. Jemaah haji reguler masuk alokasi kuota keberangkatan pada musim haji tahun berjalan; dan
c. Prioritas jemaah haji reguler lanjut usia.
d. Dalam hal kuota haji reguler tidak terpenuhi pada hari penutupan pengisian kuota haji, Menteri dapat memperpanjang masa pengisian sisa kuota paling lama 30 (tiga puluh) hari. Pengisian sisa kuota haji sebagaimana dimaksud dilakukan berdasarkan urutan:
    1) Jemaah haji reguler yang saat pelunasan tahap sebelumnya mengalami kegagalan sistern;
    2) Jemaah haji reguler pendamping jemaah haji reguler lanjut usia;
    3) Jemaah haji reguler terpisah dengan mahram atau keluarga;
    4) d.Jemaah haji reguler penyandang disabilitas dan pendam pingnya;
    5) Jemaah haji reguler lunas tunda; dan
    6) Jemaah haji reguler pada urutan berikutnya. (pasal 26 ayat 1-4 PMA No.13 Tahun 2021)

Jemaah haji reguler yang berhak melunasi Bipih harus memenuhi persyaratan, sebagai berikut:

a. masuk alokasi kuota keberangkatan pada musim haji tahun berjalan;
b. berusia paling rendah 18 (delapan belas) tahun atau sudah menikah;
c. memenuhi persyaratan kesehatan; dan
d. belum pernah menunaikan ibadah haji atau sudah pernah menunaikan ibadah haji paling singkat 10 (sepuluh) tahun sejak menunaikan ibadah haji yang terakhir (Persyaratan huruf d ini tidak berlaku bagi jemaah haji reguler yang akan bertugas sebagai PHD atau pembimbing KBIHU pada penyelenggaraan ibadah haji tahun berjalan). Jemaah haji reguler cadangan dapat melunasi Bipih. (Pasa 13 PMA No.13 Tahun 2021).

Adapun jemaah haji yang sudah melunasi tetapi tidak dapat berangkat, dijelaskan pada pasal 14 PMA No.13 Tahun 2021 bahwa jemaah haji reguler yang telah melunasi Bipih dan tidak dapat berangkat pada penyelenggaraan ibadah haji tahun berjalan karena alasan tertentu, dimasukkan dalam daftar prioritas berangkat tahun berikutnya. Alasan tertentu sebagaimana dimaksud meliputi: kesehatan, menunggu mahram, pendidikan, berhadapan dengan persoalan hukum, atau pekerjaan. Jemaah haji reguler yang berhak melunasi Bipih tahun berjalan dan tidak melakukan pelunasan Bipih, menjadi jemaah haji reguler daftar berhak lunas Bipih untuk penyelenggaraan ibadah haji tahun berikutnya. (Pasal 14 PMA No.13 Tahun 2021).

Persyaratan Pendampingan jemaah haji, diatur sebagai berikut :

a. Pendamping Lanjut Usia.

   Jemaah haji reguler lanjut usia dapat didampingi 1 (satu) orang pendamping, jemaah haji reguler Janjut usia yang dapat didampingi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pendamping jemaah haji reguler lanjut usia harus memenuhi persyaratan:

   1) Memiliki hubungan keluarga sebagai anak kandung atau menantu;
   2) Telah mendaftar paling singkat 5 (lima) tahun sebelum keberangkatan jemaah haji reguler kloter pertama;
   3) Terdaftar dalam l (satu) provinsi yangsama dengan jemaah haji reguler lanjut usia yang didampingi.

b. Jemaah haji reguler terpisah dengan mahram atau keluarga harus memenuhi persyaratan:

   1) Memiliki hubungan sebagai suami, istri, anak kandung, saudara kandung, atau orang tua kandung,
   2) Jemaah haji reguler yang akan digabung telah melakukan pelunasan Bipih pada tahap kesatu,
   3) Jemaah haji reguler yang menggabung telah terdaftar paling singkat 5 (lima) tahun sebelum keberangkatan jemaah haji reguler kloter pertama,
   4) Terdaftar dalam 1 (satu) provinsi yang sama dengan jemaah haji reguler yang akan digabung.

c. Jemaah haji reguler penyandang disabilitas memiliki kriteria:

1) Mengalami keterbatasan fisik, mental, intelektual, dan/atau sensorik yang dibuktikan dengan surat keterangan dokter; dan
2) Telah terdaftar paling singkat 5 (lima) tahun sebelum keberangkatan jemaah haji reguler kloter pertama.

d. Pendamping jemaah haji reguler penyandang disabilitas harus memenuhi persyaratan:
1) Memiliki hubungan keluarga sebagai suami, istri, anak kandung, saudara kandung, dan menantu;
2) Telah terdaftar paling singkat 5 (lima) tahun sebelum keberangkatan jemaah haji reguler kloter pertama;
3) Terdaftar dalam l (satu) provinsi yang sama dengan jemaah haji reguler penyandang disabilitas. (Pasal 27 ayat 1-6 PMA No.13 Tahun 2021).

Proses pelunasan BPIH/Bipih haji reguler diawali dengan penyampaian daftar nominasi jemaah haji yang berhak melunasi sesuai kuota masing-masing provinsi sesuai nomor urut pendaftaran. Selanjutnya Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi membagi daftar nominasi sesuai urut pendaftaran per kabupaten/ kota untuk dilakukan verifikasi. Hasil verifikasi selanjutnya secara berjenjang dikirim oleh Kanmenag kabupaten/ kota ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi untuk disampaikan ke Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. (Kemenag, 2018, hlm. 109)

Pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) regular setiap tahunnya diatur dengan keputusan Direktur JenderalPenyelenggaraan Haji dan Umrah, merupakan acuan bagi Penyelenggara Ibadah Haji di tingkat pusat dan daerah, serta Bank Penerima Setoran Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPS-Bipih) dalam pembayaran Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) Reguler.

7. Mutasi.

Mutasi keberangkatan jemaah haji secara teknis diatur dalam Keputusan Dirjen PHU Kemenag RI. Sebagai gambaran Kep.Dirjen PHU No. 160 tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembayaran Biaya Perjalanan Ibadah Haji Reguler Tahun 1441 H/2020 M, sebagai berikut:

a. Mutasi jemaah haji meliputi: a. antar provinsi antar Embarkasi, b.antar

provinsi dalam satu Embarkasi, c. antar kabupaten/kota dalam satu provinsi, antar kecamatan dalam satu kabupaten/ kota .

b. Pengajuan mutasi dimulai sejak hari pertama pelunasan Bipih tahap kesatu sampai dengan 7 (tujuh) hari kerja setelah pelunasan tahap 2 berakhir.

c. Mutasi pemberangkatan Jemaah Haji diperbolehkan bagi Jemaah Haji yang telah melunasi Bipih tahun 1441 H/ 2020 M dan memenuhi persyaratan sebagai berikut: a. Penggabungan suami/ istri yang terpisah, dibuktikan dengan surat nikah; b. Penggabungan anak kandung/ orang tuayang terpisah, dibuktikan dengan Kartu Keluarga atau akte kelahiran atau surat kenal lahir;

d. Perpindahan tugas atau dinas yang dibuktikan dengan surat keterangan mutasi dari instansi jemaah haji yang bersangkutan;

e. Perpindahan domisili Jemaah Haji yang dibuktikan dengan surat keterangan domisili, Kartu Tanda Penduduk dan kartu Keluarga dari kelurahan dan kecamatan tempat yang baru.

f. Jemaah haji tidak dapat melakukan mutasi dengan alasan bergabung dengan KBIHU.

g. Jemaah Haji reguler tidak dapat melakukan mutasi ke Jemaah Haji khusus ataupun sebaliknya. Mutasi jemaah haji reguler, diatur sebagai berikut:

    1) Mutasi antar provinsi antar Embarkasi, dengan prosedur sebagai berikut:

        a) Jemaah Haji yang bersangkutan mengajukan surat permohonan mutasi kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota tempat mendaftar;

        b) Petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota melakukan klarifikasi dan verifikasi berkas;

        c) Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota membuat surat permohonan mutasi kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dengan melampirkan seluruh berkas persyaratan yang sah;

        d) Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi tempat asal

jemaah haji, melakukan hal-hal sebagai berikut: a. memverifikasi berkas persyaratan mutasi. b. menginput nomor porsi Jemaah haji mutasi. c. mencetak surat permohonan mutasi yang ditujukan kepada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi yang dituju melalui aplikasi Siskohat. d. melampirkan seluruh persyaratan yang sah dan bukti setor lunas Bipih lembar ke-1, lembar ke-3, lembar ke-4, dan lembar ke-5;

e) Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi tempat yang dituju, melakukan hal-hal sebagai berikut: a. mencetak dan mengirimkan surat permohonan mutasi yang ditujukan kepada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, c.q. Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri. b. Merekam data paspor Jemaah haji.

f) Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, c.q. Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri, melakukan hal-hal sebagai berikut: a. Menyetujui permohonan mutasi jemaah haji. b. membuat surat rekomendasi yang ditujukan kepada BPS Bipih untuk melakukan pelunasan selisih Bipih mutasi kepada jemaah haji dan ditembuskan kepada Kantor Wilayah Kementerian Agama provinsi asal dan tujuan.

g) Jemaah Haji mutasi antar provinsi dengan Embarkasi yang berbeda, memiliki selisih kurang pembayaran Bipih, melakukan pembayaran selisih kurang Bipih ke rekening setoran lunas atas nama BPKH pada BPS Bipih yang ditetapkan oleh BPKH.

h) Untuk Jemaah Haji yang mutasi antar provinsi dengan Embarkasi yang berbeda, memiliki selisih lebih pembayaran Bipih, akan dikembalikan melalui rekening Jemaah Haji yang bersangkutan setelah operasional haji;

i) BPS Bipih mencetak bukti setoran lunas Bipih mutasi pemberangkatan jemaah haji.

j) Jemaah haji menyerahkan bukti setoran lunas Bipih Mutasi dan paspor ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi tempat yang dituju.

2) Mutasi antar provinsi dalam satu Embarkasi, dengan prosedur sebagai berikut:
    a) Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi tempat asal jemaah haji, melakukan hal-hal sebagai berikut: a. memverifikasi berkas persyaratan mutasi. b. menginput nomor porsi jemaah haji mutasi. c. mencetak surat permohonan mutasi kepada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi yang dituju melalui aplikasi Siskohat. d. melampirkan seluruh persyaratan yang sah dan bukti setor lunas Bipih lembar ke-1, lembar ke-3, lembar ke-4, dan lembar ke-5;
    b) Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi tempat yang dituju, melakukan hal-hal sebagai berikut: a. mencetak dan mengirimkan surat permohonan mutasi kepada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, c.q. Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri. b. Perekaman paspor jemaah haji. c. Menyerahkan perlengkapan haji kepada jemaah haji mutasi.
    c) Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah,
    d) c.q. Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri menyetujui permohonan mutasi Jemaah haji melalui aplikasi Siskohat.
3) Mutasi antar kabupaten/ kota dalam satu provinsi, dengan prosedur sebagai berikut:
    a) Jemaah Haji yang bersangkutan mengajukan surat permohonan mutasi kepada pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota tempat mendaftar.
    b) Petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota melakukan klarifikasi dan verifikasi berkas;
    c) Mekanismenya diatur oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.
4) Mutasi antar kecamatan dalam satu kabupaten/ kota pengajuan surat mutasi diproses pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota tempat mendaftar dan mekanismenya diatur oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi setempat.

Bagi Jemaah haji mutasi yang menunda keberangkatannya, maka pelunasan

tahun berikutnya dilakukan di provinsi tempat mendaftar. (Noor Hamid, 2020, hlm. 168-172).

8. Pembatalan Pendaftaran, Pembatalan Keberangkatan dan Pengembalian Bipih.

a. Pembatalan Pendaftaran.

Pendaftaran Jemaah Haji Reguler dinyatakan batal apabila Jemaah Haji:

1) Meninggal dunia dan porsinya tidak dimanfaatkan oleh ahli waris;
2) Membatalkan pendaftarannya; atau
3) Dibatalkan pendaftarannya dengan alasan yang sah. (Pasal 15 PMA No.13 Tahun 2021).

Ketentuan pembatalan pendaftaran jemaah haji regular tersebut sebagai berikut:

1) Pembatalan pendaftaran jemaah haji reguler yang meninggal dunia dan porsinya tidak dimanfaatkan oleh ahli waris, dapat dilakukan oleh ahli waris apabila jemaah haji meninggal dunia antara waktu mendaftar sampai dengan sebelum masuk asrama haji Embarkasi atau Embarkasi antara.
2) Pembatalan pendaftaran jemaah haji reguler yang membatalkan pendaftarannya dapat dilakukan oleh jemaah haji reguler antara waktu mendaftar sampai dengan sebelum masuk asrama haji Embarkasi atau Embarkasi antara.
3) Ahli waris atau jemaah haji reguler sebagaimana dimaksud wajib datang langsung ke Kantor Kementerian Agama atau melalui layanan keliling dengan menyampaikan permohonan secara tertulis pembatalan pendaftaran Jemaah Haji.
4) Dalam hal jemaah haji reguler berhalangan tetap atau sakit permanen, dapat memberikan kuasa kepada ahli waris dengan surat kuasa bermeterai cukup dan diketahui oleh kepala desa atau lurah.
5) Ketentuan pembatalan pendaftaran jemaah haji reguler yang membatalkan pendaftarannya, tidak berlaku bagi jemaah haji reguler setelah masuk asrama haji Embarkasi atau Embarkasi

antara mengalami sakit sehingga harus dirawat sampat dengan masa pemberangkatan berakhir. (Pasal 16 PMA No.13 Tahun 2021).

Jemaah haji reguler yang dibatalkan pendaftarannya dengan alasan yang sah, disebabkan :

1) Terbukti menggunakan kartu tanda penduduk atau kartu identitas anak yang tidak. sah untuk pendaftaran haji;
2) Berpindah kewarganegaraan;
3) Berpindah agama;
4) Meninggal dan tidak memiliki ahli waris; atau
5) Meninggal dan berwasiat untuk tidak membatalkan pendaftaran haji.

Pembatalan pendaftaran Jemaah Haji Reguler dibuktikan dengan dokumen yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan/ atau surat pernyataan dari jemaah haji reguler yang diketahui oleh kepala desa atau lurah. Pembatalan pendaftaran jemaah haji reguler diberitahukan secara tertulis kepada jemaah haji reguler oleh Direktur Jenderal atas nama Menteri. (Pasal 17 PMA No.13 Tahun 2021).

b. Pengembalian saldo Bipih diatur sebagai berikut :

1) Ketentuan Pengembalian saldo setoran Bipih.
   a) Ahli waris berhak mendapatkan pengembalian saldo setoran Bipih bagi jemaah haji reguler yang meninggal dunia dan porsinya tidak dimanfaatkan oleh ahli waris.
   b) Jemaah haji reguler berhak mendapatkan pengembalian saldo setoran bipih bagi jemaah haji reguler yang membatalkan pendaftarannya atau dibatalkan pendaftarannya dengan alasan yang sah.
   c) Dalam hal jemaah haji reguler dibatalkan dengan alasan meninggal dan tidak memiliki ahli waris atau meninggal dan berwasiat untuk tidak membatalkan pendaftaran haji, saldo setoran Bipih Jemaah Haji Reguler dikelola oleh BPKH sebagai wakil yang sah dari Jemaah Haji Reguler. (Pasal 18 PMA

No.13 Tahun 2021).

2) Pengajuan permohonan pengembalian saldo setoran Bipih.

   a) Ahli waris jemaah haji reguler yang meninggal dunia dan porsinya tidak dimanfaatkan oleh ahli waris, mengajukan permohonan pengembalian saldo setoran Bipih secara tertulis kepada Kepala Kantor Kementerian Agama dengan melampirkan dokumen: 1). SPH; 2). bukti setoran Bipih; 3). fotokopi kartu tanda penduduk, kartu identitas anak, kartu keluarga ahli waris; 4). fotokopi rekening ahli waris;6).fotokopi akta kematian dari instansi yang membidangi kependudukan dan catatan sipil atau surat keterangan kematian dari rumah sakit atau desa/ kelurahan; dan 7).surat keterangan ahli waris dan kuasa waris.

   b) Jemaah haji reguler yang membatalkan pendaftarannya atau dibatalkan pendaftarannya dengan alasan yang sah mengajukan permohonan pengembalian saldo setoran Bipih secara tertulis kepada Kepala Kantor Kementerian Agama dengan melampirkan dokumen: 1). SPH; 2). bukti setoran Bipih; 3). fotokopi kartu tanda penduduk; 4). fotokopi rekening Jemaah Haji; dan 5). asli surat kuasa kepada ahli waris bagi Jemaah Haji Reguler yang berhalangan tetap atau sakit permanen. (PMA No.13 Tahun 2021 pasal 19).

c. Pembayaran setoran awal Bipih jemaah haji yang belum melakukan pendaftaran jemaah haji reguler.

Dalam hal jemaah haji reguler telah melakukan pembayaran setoran awal bipih dan belum melakukan pendaftaran jemaah haji reguler, ahli waris atau jemaah haji reguler mengajukan permohonan pengembalian saldo setoran Bipih secara tertulis kepada Kepala Kantor Kementerian Agama dengan melampirkan dokumen:

1) bukti setoran awal Bipih;
2) fotokopi kartu tanda penduduk, kartu identitas anak, atau kartu keluarga ahli waris;
3) fotokopi rekening jemaah haji reguler atau ahli waris; dan

4) asli surat kuasa ahli waris bagi jemaah haji reguler yang berhalangan tetap atau sakit permanen. (PMA No.13 Tahun 2021 pasal 20).

d. Pengaktifkan nomor porsi jemaah haji reguler yang berstatus batal:

1) Nomor porsi jemaah haji reguler yang berstatus batal dapat diaktifkan kembali dengan alasan kesalahan sistem, kesalahan entri data, pembatalan sepihak yang dilakukan oleh selain jemaah haji regular, dan/atau melaksanakan putusan pengadilan.
2) Permohonan pengaktifan kembali nomor porsi jemaah haji reguler yang berstatus batal dengan alasan kesalahan sistem, kesalahan entri data, pembatalan sepihak yang dilakukan oleh selain jemaah haji regular, diajukan oleh jemaah haji reguler; dan/atau Kepala Kantor Kementerian Agama.
3) Permohonan pengaktifan kembali nomor porsi jemaah haji reguler yang berstatus batal dengan alasan kesalahan sistem, kesalahan entri data, pembatalan sepihak yang dilakukan oleh selain jemaah haji regular disampaikan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama domisili jemaah haji reguler.
4) Kepala Kantor Kementerian Agama mengajukan permohonan pengaktifan kembali nomor porsi jemaah haji reguler yang berstatus batal kepada Direktur Jenderal.
5) Pengaktifan kembali Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler yang berstatus batal dilaksanakan setelah dilakukan verifikasi kepada Jemaah Haji. (PMA No.13 Tahun 2021, pasal 21).

e. Jemaah haji berhak lunas Bipih tetapi tidak melunasi.

1) Jemaah Haji Reguler yang telah diumumkan berhak lunas dan tidak melunasi Bipih paling singkat 2 (dua) tahun berturut-turut, jemaah haji reguler dikeluarkan dari berhak lunas pada tahun berikutnya.
2) Dalam hal jemaah haji reguler yang telah dikeluarkan, dapat melakukan pelunasan Bipih setelah melapor ke Kantor Kementerian Agama. (PMA No.13 Tahun 2021, pasal 22).

f. Pengembalian Setoran Pelunasan Bipih Reguler yang tidak berangkat karena alasan tertentu.

1) Jemaah haji reguler yang telah melunasi Bipih dan tidak berangkat karena alasan tertentu,dapat mengajukan permohonan pengembalian setoran pelunasan Bipih dengan prosedur sebagai berikut:
2) Jemaah haji mengajukan permohonan pengembalian setoran pelunasan Bipih secara tertulis kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota (Kankemenag Kab/ Kota) dengan menyertakan: a) bukti asli setoran lunas Bipih yang dikeluarkan oleh Bank Penerima Setoran (BPS) Bipih; b) fotokopi buku tabungan yang masih aktif atas nama Jemaah Haji dan memperlihatkan aslinya; c) fotokopi KTP dan memperlihatkan aslinya; dan d) nomor telepon yang bisa dihubungi.
3) Kepala Seksi yang membidangi urusan Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada Kankemenag Kab/Kota wajib melakukan verifikasi dan validasi terhadap seluruh dokumen permohonan pengembalian setoran pelunasan Bipih yang diajukan Jemaah Haji.
4) Kepala Seksi yang membidangi urusan Penyelenggaraan Haji dan Umrah melakukan *input* data pembatalan setoran pelunasan Bipih pada aplikasi Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) setelah hasil verifikasi dan validasi dokumen dinyatakan lengkap dan sah.
5) Kepala Kankemenag Kab/Kota mengajukan permohonan pembatalan setoran pelunasan Bipih secara tertulis dan dikirimkan secara elektronik kepada Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri dengan tembusan kepada Kepala Kanwil Kemenag Provinsi.
6) Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri menerima surat pengajuan permohonan pembatalan setoran pelunasan Bipih dan melakukan konfirmasi pembatalan setoran pelunasan Jemaah Haji pada aplikasi SISKOHAT.
7) Direktur Pelayanan Haji Dalam Negeri atas nama Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah mengajukan permohonan

pengembalian setoran pelunasan Bipih secara tertulis kepada Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) c.q. Badan Pelaksana BPKH.

8) BPS Bipih setelah menerima Surat Perintah Membayar (SPM) dari BPKH, segera melakukan transfer dana pengembalian setoran lunas Bipih ke rekening Jemaah Haji dan melakukan konfirmasi transfer pengembalian setoran pelunasan pada aplikasi SISKOHAT .

Apabila jemaah haji yang bersangkutan meninggal dunia, nomor porsinya dapat dilimpahkan kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung yang ditunjuk dan/atau disepakati secara tertulis oleh keluarga dan menjadi jemaah haji pada penyelenggaraan ibadah haji tahun berikutnya selama kuota haji Indonesia masih tersedia. (KMA No. 494 Tahun 2020 dan KMA No.660 Tahun 2021).

9. Pelimpahan Nomor Porsi Haji.

Mulai musim haji tahun 1439 H/2018M, Kementerian Agama mengeluarkan kebijakan baru dalam penyelenggaraan jemaah haji bahwa jemaah haji yang wafat sebelum keberangkatan bisa digantikan dengan keluarganya. Kemudian pada musim haji tahun 1441H/2020M selain jemaah haji yang wafat juga jemaah haji yang sakit permanen sebelum keberangkatan nomor porsi yang bersangkutan dapat digantikan keluarganya.

Amanat Undang-undang nomor 8 tahun 2019 pasal 6 menyatakan bahwa melimpahkan nomor porsi kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung yang ditunjuk dan/ atau disepakati secara tertulis oleh keluarga dengan alasan meninggal dunia atau sakit permanen menurut keterangan kesehatan Jemaah Haji. Pelimpahan porsi tersebut hanya berlaku untuk 1 (satu) kali pelimpahan. (Noor Hamid, 2020, hlm.181-182).

Pelimpahan nomor porsi jemaah haji, diatur dalam PMA No.13 Tahun 2021 pasal 29 ayat 1-5, sebagai berikut :

a. Nomor porsi jemaah haji reguler sakit permanen atau meninggal dunia sebelum keberangkatan dapat dilimpahkan kepada suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung.
b. Pengajuan permohonan pelimpahan nomor porsi bagi jemaah haji reguler sakit permanen dilakukan dengan melampirkan dokumen: a. asli surat keterangan dokter tentang sakit permanen sesuai dengan

ketentuan peraturan perundang-undangan; Surat pendaftaran haji atau bukti setoran awal dan/atau setoran lunas Bipih bagi jemaah haji yang nomor porsinya tercantum dalam bukti setoran awal; c. Asli surat kuasa penunjukan pelimpahan Nomor Porsi jemaah haji reguler sakit permanen yang ditandatangani oleh suami, istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung yang diketahui oleh Kepala Desa/ Lurah; d. Fotokopi kartu tanda penduduk dan kartu keluarga jemaah haji reguler penerima pelimpahan nomor porsi; e.Fotokopi akte kelahiran/surat kenal lahir, akta nikah, atau bukti lain jemaah haji reguler penenma pelimpahan nomor porsi dengan menunjukkan aslinya; dan f.. Surat pernyataan tanggung jawab jemaah haji reguler penerima pelimpahan.

c. Pengajuan pelimpahan nomor porsi bagi jemaah haji reguler yang meninggal dunia dilakukan setiap hari dengan melampirkan persyaratan: a.Salinan akta kematian dari instansi pemerintah daerah yang membidangi urusan kependudukan dan catatan sipil setempat; b. Surat pendaftaran haji atau bukti setoran awal dan/ atau setoran Iunas Bipih bagi jemaah haji reguler yang Nomor Porsinya tercantum dalam bukti setoran awal; c. Asli surat kuasa penunjukan pelirnpahan nomor porsi jemaah haji reguler yang meninggal dunia yang ditandatangani oleh suami/istri, ayah, ibu, anak kandung, atau saudara kandung yang diketahui oleh kepala desa/lurah; d.Fotokopi kartu keluarga dan kartu keluarga jemaah haji reguler penerima pelimpahan nomor porsi. e. Fotokopi akte kelahiran/surat kenal lahir, akta nikah, atau bukti lain jemaah haji reguler penerima pelimpahan Nomor Porsi dengan menunjukkan aslinya; dan f. Surat pernyataan tanggung jawab jemaah haji reguler penerima pelimpahan.
d. Pengajuan permohonan pelimpahan nomor porsi dilakukan melalui Kantor Kementerian Agama tempat jemaah reguler haji mendaftar.
e. Pelirnpahan nomor porsi hanya diberikan 1 (satu) kali pelimpahan. (pasal 29 ayat 1-5 PMA No.13 Tahun 2021).

Dalam hal jemaah haji reguler wafat atau sakit perrnanen memiliki lebih dari 1 (satu) nomor porsi, pelimpahan nomor porsi hanya diberikan 1 (satu) nomor porsi untuk pemberangkatan terdekat dan nomor porsi lain dibatalkan. (pasal 30 PMA No.13 Tahun 2022).

Jemaah haji reguler yang meninggal dunia setelah masuk asrama haji Embarkasi antara atau asrarna haji Embarkasi sebelum keberangkatan, nomor porsinya tidak dapat dilirnpahkan. Ketentuan sebagaimana dimaksud tidak berlaku bagi jemaah haji reguler setelah masuk asrama haji Embarkasi antara atau asrama haji Embarkasi mengalami sakit dan meninggal dunia setelah rnasa pemberangkatan berakhir, (pasal 31 PMA No.13 Tahun 2021).

B. Pelayan Dokumen Perjalanan Ibadah Haji, E-Hajj dan Perlengkapan Haji.

Dokumen perjalanan jemaah haji Indonesia dalam Kemenag, 2019, hlm.27-37) dikemukakan bahwa pada mulanya menggunakan Pas Perjalanan Haji, setelah ada ketetapan dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian, perjalanan jemaah haji menggunakan Paspor Haji berwarna coklat.

Pada tahun 1430H/2009M Pemerintah Arab Saudi memberlakukan kebijakan penggunaan paspor internasional (*ordinary passport*) bagi jemaah haji seluruh dunia. Kebijakan tersebut tertuang dalam Surat Edaran Kementerian Urusan Haji dan Wakaf No. 694730 tanggal 5 Dzulhijjah 1430H/3 Desember 2008) dan Nota Edaran Kementerian Luar Negeri Kerajaan Arab Saudi (Ditjen Konsuler Direktorat Haji dan Wakaf) No. 94/1/ IP/76025 tanggal 14 Juni 2009. Menyikapi kebijakan tersebut, Pemerintah Indonesia menerbitkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang (Perppu) Nomor 2/2009 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 13Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Perppu 3/2009 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian.

Dalam rangka pelaksanaan Perppu tersebut dan untuk memberikan kemudahan pelayanan dokumen perjalanan bagi jemaah haji, pada 3 Agustus 2009 ditandatangani Peraturan Bersama Menteri Agama dan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. 2 Tahun 2009 dan No. M.HH02.HM.03.02 tahun 2009 tentang Penerbitan Paspor Biasa Bagi Jemaah Haji.

Peraturan tersebut mengatur berbagai kemudahan pelayanan dokumen perjalanan jemaah haji, antara lain penyederhanaan prosedur dan penyediaan loket khusus melalui pelayanan Terpadu antara Kementerian Agama dan Kantor Imigrasi. Kemudian pada tanggal 9 Oktober 2009 Perppu 2/2009 ditetapkan menjadi Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2009.

Pelayanan penerbitan paspor dilakukan secara terpadu pada 125 kantor

Imigrasi. Sedangkan untuk daerah yang jauh dari Kantor Imigrasi disediakan layanan penerbitan paspor *mobile* sesuai fasilitas/peralatan yang tersedia di masing-masing Kantor Imigrasi. Biaya penerbitan paspor bagi jemaah haji tahun 1440H/2019M menjadi tanggung jawab jemaah haji.

Mulai tahun 1436H/2015M, Pemerintah Arab Saudi penerapan kebijakan baru Sistem Jalur Elektronik Haji yang terintegrasi dengan proses penerbitan visa haji. Proses visa bagi Jemaah haji dimulai dengan melakukan input data Jemaah haji kedalam *Unifed Portal for External Hajj (e-hajj)*. Berikut Proses input data dalam *e-hajj*:

1. Negara pengirim Jemaah haji/Kantor Urusan Haji (KUH) melakukan input data jumlah calon Jemaah haji yang akan diberangkatkan sesuai dengan MoU yang meliputi : nama jemaah haji (minimal dua kata), umur, jenis kelamin, nomor paspor, foto jemaah haji.
2. Jumlah jemaah haji yang diinput harus sesuai dengan jumlah kuota dan jumlah paket pelayanan yang disediakan.
3. Data jemaah yang telah diinput sebagai dasar dalam pengeluaran visa haji.
4. Melakukan pemaketan layanan yang meliputi pelayanan akomodasi di Makkah, Madinah, dan katering Armina Output yang dihasilkan setelah menyelesaikan seluruh proses dalam alur penyelesaian visa Jemaah haji adalah:

a. Visa jemaah haji

Visa adalah sebuah dokumen izin masuk seseorang ke suatu Negara yang bisa diperoleh di Kedutaan di mana Negara tersebut mempunyai Konsulat Jenderal atau kedutaan asing. (Kep.Dirjen PHU No.527 Tahun 2019).

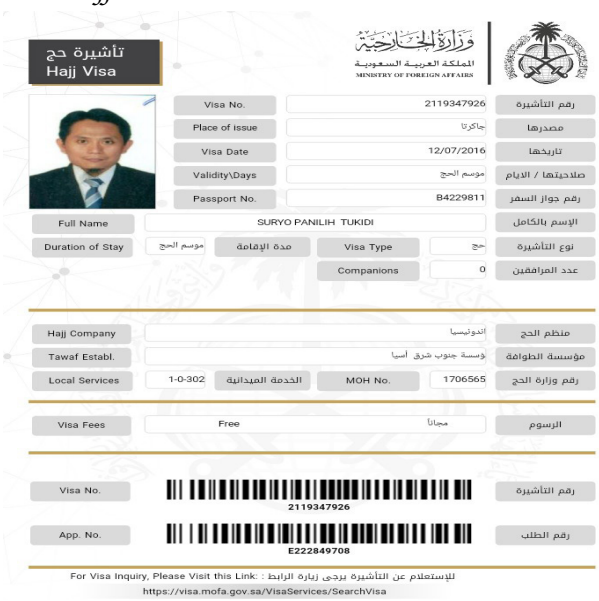
Mulai tahun 1436H/2015 M, Pemerintah Arab Saudi penerapan kebijakan baru Sistem Jalur Elektronik Haji yang terintegrasi dengan proses penerbitan visa haji. Dengan sistem tersebut, permohonan visa jemaah haji, baik regular maupun khusus diawali dengan *input* data perorangan dan grup jemaah (Kloter), kemudian dilengkapi dengan *input* data kontrak akomodasi Makkah dan Madinah, katering Masyair dan *Muassasah*/Maktab Madani, dan melakukan pemaketan. Kebijakan tersebut dimaksudkan untuk memberikan kemudahan pelayanan administrasi, pengawasan, dan pengendalian jemaah haji selama berada di Arab Saudi. lmplikasinya adalah bahwa seluruh kontrak terkait dengan layanan jemaah

haji harus sudah diselesaikan sebelum bulan Sya'ban, sehingga seluruh data yang menjadi persyaratan untuk pengajuan visa bagi setiap jemaah haji dapat dipenuhi.

Mulai tahun 1437 H/2016 M, bentuk visa haji mengalami perubahan, dari sebelumnya berupa stiker yang ditempel pada halaman paspor menjadi kertas berukuran A4. Melalui kebijakan baru ini, visa haji dapat dicetak dimanapun dengan mengakses *website https://visa. mofa.gov.sa/ VisaServices/ SearchVisa* dengan memasukkan nomor paspor dan nama depan jemaah haji. (Agama & Kementerian Agama, 2018, hal. 40 - 43).

Pada musim haji tahun 1438 H/2017 M sampai dengan musim haji 1441H/2020 M, Pemerintah Arab Saudi tetap memberlakukan kebijakan bentuk visa haji yang dicetak dalam lembaran kertas HVS berukuran A4 yang dilipat seukuran paspor.

Merujuk pada Edaran Menteri Haji dan Umrah Nomor 380636050003 tanggal 26 Jumadil Akhir 1438H, terhitung mulai musim haji 1438H seluruh visa Jemaah haji diproses melalui sistem *Unifed Portal for External Hajj*. Untuk jemaah haji sudah menggunakan system ini sejak musim tahun 1437H. Jenis visa tidak lagi dalam bentuk stiker, akan tetapi dalam bentuk kertas A4 dan bias dicetak oleh petugas yang memiliki user ID pada *Unifed Portal for External Hajj*



Gambar 2. 12 Contoh Visa Jemaah Haji dalam Format kertas A4

b. Gelang jemaah haji

Pada operasional ibadah haji tahun 1440H/2019M, jemaah haji menerima gelang yang terdiri atas gelang Monel Kementerian Agama dan Gelang barcode. Gelang barcode jemaah haji berisi data-data yang meliputi : Asal negara, Nomor paspor, Data layanan jemaah haji.

Gambar 2. 13 Gelang Barcode Jemaah Haji

c. Stiker paspor

Stiker paspor jemaah haji berisi informasi sebagai berikut: asal jemaah haji, nomor paspor, akomodasi jemaah haji selama di makkah, akomodasi jemaah haji selama di madinah, nomor maktab.

	2973187	رقم الحاج Haj ID
Haj Name :	abdul latip	اسم الحاج :
Nationality:indonesia		الجنسية : إندونيسيا
Establishment : south est asia est.		مؤسسة الطوافة: مؤسسة جنوب شرق أسيا
Haj company No. :302		رقم المنظم : 302
Haj company :indonesia		اسم المنظم : اندونيسيا
Service group : 1071		مجموعة الخدمة : 1071
رقم العقد: 852314 رقم تصريح السكن: 14153		سكن مكة : عايد عيد داخل الصاعدى
رقم العقد : 870731 رقم تصريح السكن: 1860		سكن المدينة :فندق المدينة هارموني
نوع الحاج :- حاج مسجل عبر المسار		

Gambar 2.14 Stiker Paspor Jemaah Haji

Proses pemvisaan paspor jemaah haji reguler dimulai setelah Kanwil Kemenag menyerahkan paspor berikut dokumen pendukung kepada Sekretariat Tim Penyelesaian Paspor. Data jemaah haji yang telah diverifikasi oleh Tim selanjutnya di input ke dalam *e-hajj*. Selanjutnya Kantor Urusan Haji (KUH) melakukan proses pemaketan pelayanan jemaah haji di Arab Saudi yang meliputiakomodasi, konsumsi, dan transportasi. Setelah mendapat

persetujuan dari *Ministry of Hajj* (*MoHAJ*) Pemerintah Arab Saudi, selanjutnya dikirim ke *Ministry of Foreign Affairs* (*MoFA*) Pemerintah Arab Saudi. Apabila mendapat persetujuan selanjutnya dikirim ke Kedutaan Besar Arab Saudi di Jakarta untuk diterbitkan Visa.

Mulai tahun 2019, sesuai dengan ketentuan dan sistem imigrasi Arab Saudi, jemaah yang sudah berhaji akan terkena biaya visa progresif. Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 118 tahun

2019 tentang Pembayaran Biaya Visa bagi Jemaah Haji dan Tim Pemandu Haji Daerah Tahun 1440 H/ 2019 M disebutkan, sebagai berikut:

1) Jemaah Haji dan Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) tahun 1440 H/ 2019M yang sudah pernah haji sesuai data Pemerintah Arab Saudi wajib membayar biaya visa sebesar SAR 2.000 (dua ribu Saudi Arabia Riyal) per orang.
2) Biaya visa sebagaimana dimaksud dibayar oleh jemaah haji dan TPHD dalam mata uang Saudi Arabia Riyal dengan menggunakan kurs asumsi pada saat pengesahan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) tahun 1440 H/ 2019 M antara Pemerintah dengan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, yaitu sebesar Rp. 3. 786,67 (tiga ribu tujuh ratus delapan puluh enam rupiah enam puluh tujuh sen) per SAR 1 atau setara dengan Rp. 7.573.340,00 (tujuh juta lima ratus tujuh puluh tiga ribu tiga ratus empat puluh rupiah) per orang.
3) Pembayaran biaya visa tersebut dilakukan bersamaan dengan pelunasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) tahun 1440 H/ 2019 M ke rekening atas nama Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) pada Bank Penerima Setoran (BPS) berdasarkan data Siskohat.
4) Dalam hal data Pemerintah Arab Saudi tidak mewajibkan pembayaran visa bagi jemaah haji dan TPHD yang telah membayar tersebut, maka biaya visa dikembalikan.
5) Pengembalian dilakukan dengan pengusulan pengembalian biaya visa dari Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah kepada Badan Pengelola Keuangan Haji.
6) Dalam hal data Pemerintah Arab Saudi mewajibkan pembayaran

visa bagi jemaah haji dan TPHD yang belum melakukan pembayaran, maka jemaah haji dan TPHD wajib melakukan pembayaran biaya visa tersebut.

7) Pembayaran biaya visa dilakukan dengan pemberitahuan secara tertulis oleh kepala kantor wilayah kementerian agama provinsi kepada jemaah haji dan TPHD.
8) Pembayaran dilakukan paling lambat 7 hari kerja setelah diterima pemberitahuan dari kepala kantor kementerian agama kabupaten/ kota.
9) Dalam hal Jemaah Haji dan TPHD tidak melakukan pembayaran, Dirjen Haji dan Umrah mengajukan pembatalan visa yang bersangkutan kepada pemerintah Arab Saudi.
10) Bagi Jemaah Haji dan TPHD yang telah melakukan pembayaran visa dan BPIH tahun 1440 H/ 2019 M dan batal keberangkatannya, pengembalian BPIH tidak termasuk biaya visa yang telah dibayar.
11) Dalam hal Jemaah Haji dan TPHD yang telah melakukan pembayaran visa dan BPIH tahun 1440 H/ 2019 M dan menunda keberangkatannya, biaya visa untuk keberangkatan selanjutnya dilakukan sesuai ketentuan Pemerintah Arab Saudi.

1. Penyelesaian dokumen paspor.

Penyelesaian dokumen paspor dilakukan secara berjenjang mulai dari Kementerian Kabupaten/Kota, Kanwil Kementerian Agama Provinsi dan Kementerian Agama Pusat. Pembuatan paspor jemaah haji dapat dimulai setelah dikeluarkannya daftar nominasi jemaah haji yang berhak berangkat pada tahun berjalan , termasuk jemaah haji cadangan.

Penyelesaian dokumen paspor jemaah haji mulai tahun 2020, diatur dalam Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Nomor 527 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyelesaian Dokumen Perjalanan Ibadah Haji, sebagai berikut:

a. Prosedur Pengurusan Paspor Jemaah Haji.
    1) Jemaah Haji dapat mengurus penerbitan paspor secara kolektif maupun mandiri;

2) Jemaah Haji yang mengurus penerbitan paspor secara kolektif menyerahkan persyaratan ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;

3) Pencantuman nama Jemaah Haji pada formulir permohonan Dokumen Imigrasi (PERDIM 11) paling sedikit terdiri dari 3 (tiga) kata. Apabila kurang dari 3 (tiga) kata maka ditambahkan dengan nama Ayah dan/atau nama Kakek;

4) Jemaah Haji yang berdomisili di wilayah jarak tempuhnya jauh dari Kantor Imigrasi dapat melakukan pengurusan paspornya melalui layanan *Mobile Unit* penerbitan paspor sesuai dengan ketersediaan peralatan yang ada.

Bagi calon jemaah haji yang mengurus paspor secara mandiri maka harus melampirkan persyaratan tambahan berupa rekomendasi untuk pergi haji dari Kantor Kementerian agama Kabupaten/Kota dan Fotocopy setoran awal/ lunas BPIH.

a. Tata cara pengurusan paspor secara mandiri sebagai berikut :

1) Jemaah haji datang ke Kantor Imigrasi terdekat dengan membawa: fotocopy KTP, KK, akte kelahiran, lembar bukti setor lunas BPIH;

2) Jemaah mengisi formulir Permohonan Dokumen Imigrasi (PERDIM);

3) Pengambilan foto dan sidik jari dan tandatangan;

4) Paspor jemaah haji yang sudah diterbitkan oleh Kantor Imigrasi diambil oleh petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota;

Paspor jemaah haji yang sudah diterbitkan oleh Kantor Imigrasi diserahkan kepada petugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, untuk dikirim ke Kantor Wilayah Kementerian Agama dari Kantor Wilayah Kementerian Agama untuk dilakukan verifikasi dan update data sesuai paspor serta *input Pramanifes*t kloter ke dalam aplikasi siskohat.

Mulai tahun 2020, verifikasi dan visa *request* tidak terpusat/ di Kemenag Jakarta, tapi bisa dilakukan di Kanwil. Jadi, paspor tidak perlu dikirim ke Kemenag pusat. (https://muslimobsession.com, t.thn.)

Untuk keperluan pemvisaan paspor, harus dilengkapi dengan: stiker paspor, stiker provinsi dan Kab/kota, ploting kloter, pasfoto berwarna

terbaru ukuran 3x4 dengan kualitas baik ditempel pada cover paspor halaman depan sebelah kanan bawah, sebagaimana contoh ini.

Gambar 7 : Sampul Paspor Jemaah Haji

Paspor yang sudah divisa diserahkan ke jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi menjelang keberangkatan jemaah haji ke Bandara menuju Arab saudi. Untuk menyelesaikan proses dokumen dan pengurusan visa tersebut di Kanwil Kemenag Provinsi membentuk Tim Penyelesaian Dokumen Perjalanan Ibadah Haji.

2. Mekanisme Penyelesaian Dokumen Perjalanan Ibadah Haji.

a. Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Penyelesaian Dokumen Perjalanan Ibadah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota sebagai berikut:

1) Menyiapkan data dan berkas Jemaah yang akan menunaikan Ibadah Haji tahun berjalan;

2) Memverifikasi data Jemaah Haji, apabila terdapat ketidaksesuaian data yang tidak mengubah makna identitas yang bersangkutan, maka dilakukan perbaikan data Jemaah sesuai aturan yang berlaku;

3) Melakukan koordinasi dengan Kantor Imigrasi;

4) Membuat surat pengantar permohonan penerbitan paspor Jemaah Haji;

5) Mengirim persyaratan penerbitan paspor Jemaah Haji ke Kantor lmigrasi;
6) Mengambil dan menerima paspor Jemaah Haji yang sudah diterbitkan oleh Kantor Imigrasi;
7) Memverifikasi data paspor dengan dokumen lainnya;
8) Menyatukan lembar bukti setoran tunas BPIH pada paspor;
9) Mengirimkan paspor dan dokumen lainnya ke Kantor

b. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi. Penyelesaian Dokumen Perjalanan lbadah Haji pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi sebagai berikut:
1) Melakukan koordinasi dengan Kanwil Kementerian Hukum dan HAM;
2) Membentuk Tim Penyelesaian Dokumen Perjalanan Ibadah Haji;
3) Memverifikasi data Jemaah Haji dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota antara paspor dengan dokumen lainnya;
4) Apabila terdapat ketidaksesuaian data yang signifikan identitas yang bersangkutan maka dilakukan perbaikan data Jemaah sesuai aturan yang berlaku;
5) Melakukan input data (scanning dokumen) ke Aplikasi Penyelesaian Dokumen Haji sesuai dengan identitas paspor;
6) Menginput nominatif provinsi ke Aplikasi Siskohat;
7) Menginput data pramanifes kloter ke Aplikasi Siskohat;
8) Mengirim data paspor dan dokumen lainnya ke Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri (Subdit Dokumen dan Perlengkapan Haji Reguler) sesuai dengan pramanifes dalam database Siskohat melalui Aplikasi Penyelesaian Dokumen.

c. Direktorat Bina Haji.

Penyelesaian Dokumen Petugas Haji pada Direktorat Bina Haji sebagai berikut:

1) Melakukan koordinasi dengan Kanwil Kementerian Agama Provinsi, Pusat Kesehatan Haji Kementerian Kesehatan, dan lnstansi terkait;
2) Menginput data petugas haji ke dalam Aplikasi Siskohat;

a) Membuat daftar nominatif petugas haji;

b) Mengirirn data paspor dan dokurnen lainnya ke Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri cq. Subdit Dokumen dan Perlengkapan Haji Reguler sesuai dengan prarnanifes dalam database Siskohat rnelalui Aplikasi Penyelesaian Dokumen.

1) Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri

d. Penyelesaian Dokumen Petugas Haji pada Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri sebagai berikut:

1) Melakukan koordinasi dengan Direktorat Jenderal Imigrasi Kernenterian Hukum dan HAM dan Instansi terkait;

2) Mernverifikasi data Jemaah Haji antara paspor, lernbar bukti setoran lunas dengan lembar bukti setoran awal;

3) Melakukan *request* visa ke Website Kementerian Haji Arab Saudi untuk Jemaah Haji Reguler dan Petugas Haji;

4) Melakukan grouping dan monitoring pemaketan untuk

5) Jemaah Haji Reguler dan Petugas Haji;

6) Melakukan request visa ke Website Kementerian Luar Negeri Arab Saudi untuk Jemaah Haji Reguler dan Petugas Haji;

7) Mengirim dan mengarnbil paspor bermasalah ke/dari KBAS;

8) Mengunduh *(download)* visa dari Website Kementerian Luar Negeri Arab Saudi;

9) Menginformasikan visa Jemaah Haji Reguler dan Petugas Haji yang telah selesai ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dan Direktorat Bina Haji.

e. Hal-hal yang perlu diperhatikan terhadap dokumen paspor jemaah haji adalah sebagai berikut :

1) Paspor memiliki masa berlaku minimal 6 (enam) bulan terhitung dari tanggal keberangkatan kloter terakhir

2) Jumlah halaman paspor 48 halaman

3) Jumlah nama dalam paspor minimal 3 (tiga) kata (Contoh Noor Hamid Sutarwi Maskuri)

4) Jika paspor terbitan perwakilan RI di luar negeri sebaiknya dilakukan

uji coba terlebih dahulu di Kantor Imigrasi setempat apakah dapat dibaca oleh MRTD (Machine readable travel) atau tidak. (Noor Hamid, 2020, hlm.187-191).

3. Pengantaran Dan Pengambilan Paspor Bermasalah

Pengantaran dan pengambilan paspor bermasalah ke/dari Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut:

a. Pengantaran dan pengambilan paspor bermasalah dilakukan secara langsung;
b. Untuk menjaga keamanan paspor pada saat pengantaran dan pengirirnan, fisik paspor harus rnelekat pada petugas pengantar maupun pengambil;
c. Petugas pengantaran dan pengambilan paspor harus dilengkapi dokumen yang meliputi, Surat Pengantar, Surat Togas, dan Surat Perjalanan Dinas (SPD);
d. Menandatangani Serita Acara serah terima paspor.
e. Pengamanan Identitas Jemaah Haji. Pengamanan identitas Jemaah Haji dilakukan dengan prosedur sebagai berikut:
    1) Pengamanan identitas Jemaah Haji dilakukan sejak pendaftaran dengan melakukan *scanning* pasfoto dan lembar bukti setoran awal;
    2) *Scanning* pasfoto dan lembar bukti setoran awal dilaksanakan paling lambat 6 (enam) bulan sebelum kloter pertama diberangkatkan;
c. Ketentuan Lain-Lain
    1) Waktu mulai dan berakhimya proses pemvisaan haji menyesuaikan dengan kebijakan Pemerintah Arab Saudi;
    2) Masa berlaku Visa Haji sampai dengan tanggal 15 Muharram tahun berikutnya.

C. E-Hajj dan Pemvisaan.

Visa adalah sebuah dokumen izin masuk seseorang ke suatu Negara yang bisa diperoleh di Kedutaan di mana Negara tersebut mempunyai Konsulat Jenderal atau kedutaan asing. (Kep.Dirjen PHU No.527 Tahun 2019).

Mulai tahun 1436H/2015 M, Pemerintah Arab Saudi penerapan kebijakan baru Sistem Jalur Elektronik Haji yang terintegrasi dengan proses penerbitan

visa haji. Dengan sistem tersebut, permohonan visa jemaah haji, baik regular maupun khusus diawali dengan *input* data perorangan dan grup jemaah (Kloter), kemudian dilengkapi dengan *input* data kontrak akomodasi Makkah dan Madinah, katering Masyair dan *Muassasah*/Maktab Madani, dan melakukan pemaketan. Kebijakan tersebut dimaksudkan untuk memberikan kemudahan pelayanan administrasi, pengawasan, dan pengendalian jemaah haji selama berada di Arab Saudi. lmplikasinya adalah bahwa seluruh kontrak terkait dengan layanan jemaah haji harus sudah diselesaikan sebelum bulan Sya'ban, sehingga seluruh data yang menjadi persyaratan untuk pengajuan visa bagi setiap jemaah haji dapat dipenuhi.

Mulai tahun 1437 H/2016 M, bentuk visa haji mengalami perubahan, dari sebelumnya berupa stiker yang ditempel pada halaman paspor menjadi kertas berukuran A4. Melalui kebijakan baru ini, visa haji dapat dicetak dimanapun dengan mengakses *website* *https://visa. mofa.qov.sa/ VisaServices/SearchVisa* dengan memasukkan nomor paspor dan nama depan jemaah haji. (Agama & Kementerian Agama, 2018, hal. 40 - 43).

Pada musim haji tahun 1438 H/2017 M sampai dengan musim haji 1441 H/2020 M, Pemerintah Arab Saudi tetap memberlakukan kebijakan bentuk visa haji yang dicetak dalam lembaran kertas HVS berukuran A4 yang dilipat seukuran paspor.

1. Proses Pemvisaan.

Proses Pemvisaan paspor jemaah haji reguler dimulai setelah Kanwil Kemenag Provinsi mengirim data paspor dan dokumen lainnya ke Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri (Subdit Dokumen dan Perlengkapan Haji Reguler) sesuai dengan *Pramanifes* dalam *database* Siskohat melalui Aplikasi Penyelesaian Dokumen. Data jemaah haji yang telah diverifikasi oleh tim, selanjutnya diinput ke dalam *Unifed Portal for Ecternal Hajj* (*e-hajj*).

Proses *input* data dalam e-hajj sebagai berikut :

1) Negara Pengirim Jemaah haji/Kantor Urusan Haji (KUH) melakukan *input* data jumlah jemaah calon jemaah haji yang akan diberangkatkan sesuai dengan MOU, meliputi: nama jemaah haji minim 2 (dua) kata, umur, jenis kelamin, nomor paspor, foto jemaah haji.
2) Jumlah jemaah haji yang di*input* harus sesuai dengan jumlah kuota dan

jumlah paket pelayanan yang disediakan.

3) Data jemaah yang telah di*input* sebagai dasar dalam pengeluaran visa haji.
4) Melakukan pemaketan layanan yang meliputi pelayanan akomodasi di Makkah, Madinah, dan katering Armina. (Kementerian Agama, 2019, hlm.39).

Selain *input* data jemaah haji, negara pengirim jemaah/Kantor Urusan Haji (KUH) juga harus melakukan *input* kontrak-kotrak layanan meliputi : kontrak pelayanan akomodasi di Makah dan Madinah, kontrak pelayanan katering di Makkah, Madinah, di Masyair, serta kontrak pelayanan transportasi Antar Kota dan transportasi Taraddudi.

Jumlah kapasitas setiap kontrak pelayanan minimal sesuai dengan jumlah kuota yang telah disepakati dalam MOU persiapan haji. Setelah melakukan *input* kontrak , selanjutnya adalah proses pemaketan layanan baik akomodasi, katering dan transportasi, oleh karena itu status kontrak dalam sistem sudah harus mendapatkan persetujuan dari jasa layanan. (Kemenag, 2018, hal. 39-40)

Setelah mendapat persetujuan dari *Ministry Of Haji* (MOHAJ) Pemerintah Arab saudi, selanjutnya dikirim ke *Ministry Of Foreign Affairs* (MOFA) Pemerintah Arab Saudi. Apabila mendapat persetujuan, selanjutnya dikirim ke Kedutaan Besar Arab saudi di Jakarta untuk diterbitkan Visa. (Kementerian Agama, 2018, hlm.43 dan Kementerian Agama, 2019, hlm.43).

Setelah menyelesaikan seluruh proses dalam alur penyelesaian visa jemaah haji, maka Output yang dihasilkan adalah sbb:

a. Visa Jemaah Haji.

   Merujuk pada edaran Menteri Haji dan Umrah kerajaan Arab Saudi nomor 380636050003 tanggal 26 Jumadil Akhir 1438 H, terhitung mulai musim haji 1438 H/2017 M seluruh visa haji diproses melalui sistem *Unifed Portal for External (e-hajj)*. Jemaah haji sudah menggunakan sistem ini sejak musim haji tahun 1437 H/2016 M.

Gambar 8 : Visa Jemaah Haji

Sumber : Rencana Operasional Penyelengaraan Ibadah Haji Tahun 1441 H/2020 M

b. Gelang Identitas Jemaah haji.

Merujuk pada edaran Menteri Haji dan Umrah kerajaan Arab Saudi nomor 380812010035 tanggal 12 Sya'ban 1438 H, yang mengharuskan seluruh negara/missi haji untuk menyediakan gelang *barcode* jemaah haji. Gelang *barcode* jemaah haji berisi data-data meliputi : asal negara, nomor paspor dan data layanan jemaah haji.

Gambar 9 : Gelang Barcode Jemaah Haji

Sumber : Rencana Operasional Penyelengaraan Ibadah Haji Tahun 1441/2020 M

c. Stiker Paspor.

Stiker paspor jemaah haji berisi informasi tentang asal jemaah haji, nomor paspor, akodasi, jemaah haji selama di Makkah, di Madinah, nomor majmuah hidmah Midaniyah selama jemaah haji berada di Makkah dan Madinah. (Kementerian Agama, 2019, hlm. 41-43).

Gambar 10 : Gelang Barcode Jemaah Haji

Mulai tahun 2019, sesuai dengan ketentuan dan sistem imigrasi Arab Saudi, jemaah yang sudah berhaji akan terkena biaya visa progresif. Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 118 tahun 2019 tentang Pembayaran Biaya Visa bagi Jemaah Haji dan Tim Pemandu Haji Daerah Tahun 1440 H/ 2019 M disebutkan, sebagai berikut:

1) Jemaah Haji dan Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD) tahun 1440 H/ 2019 M yang sudah pernah haji sesuai data Pemerintah Arab Saudi wajib membayar biaya visa sebesar SAR 2.000 (dua ribu Saudi Arabia Riyal) per orang.
2) Biaya visa sebagaimana dimaksud dibayar oleh jemaah haji dan TPHD dalam mata uang Saudi Arabia Riyal dengan menggunakan kurs asumsi pada saat pengesahan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) tahun 1440 H/ 2019 M antara Pemerintah dengan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, yaitu sebesar Rp. 3. 786,67
3) (tiga ribu tujuh ratus delapan puluh enam rupiah enam puluh tujuh sen) per SAR 1 atau setara dengan Rp. 7.573.340,00 (tujuh juta lima ratus tujuh puluh tiga ribu tiga ratus empat puluh rupiah) per orang.
4) Pembayaran biaya visa tersebut dilakukan bersamaan dengan pelunasan

Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) tahun 1440 H/ 2019 M ke rekening atas nama Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) pada Bank Penerima Setoran (BPS) berdasarkan data Siskohat.

5) Dalam hal data Pemerintah Arab Saudi tidak mewajibkan pembayaran visa bagi jemaah haji dan TPHD yang telah membayar tersebut, maka biaya visa dikembalikan.
6) Pengembalian dilakukan dengan pengusulan pengembalian biaya visa dari Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah kepada Badan Pengelola Keuangan Haji.
7) Dalam hal data Pemerintah Arab Saudi mewajibkan pembayaran visa bagi jemaah haji dan TPHD yang belum melakukan pembayaran,
8) maka jemaah haji dan TPHD wajib melakukan pembayaran biaya visa tersebut.
9) Pembayaran biaya visa dilakukan dengan pemberitahuan secara tertulis oleh kepala kantor wilayah kementerian agama provinsi kepada jemaah haji dan TPHD.
10) Pembayaran dilakukan paling lambat 7 hari kerja setelah diterima pemberitahuan dari kepala kantor kementerian agama kabupaten/ kota.
11) Dalam hal Jemaah Haji dan TPHD tidak melakukan pembayaran, Dirjen Haji dan Umrah mengajukan pembatalan visa yang bersangkutan kepada pemerintah Arab Saudi.
12) Bagi Jemaah Haji dan TPHD yang telah melakukan pembayaran visa dan BPIH tahun 1440 H/ 2019 M dan batal keberangkatannya, pengembalian BPIH tidak termasuk biaya visa yang telah dibayar.
13) Dalam hal Jemaah Haji dan TPHD yang telah melakukan pembayaran visa dan BPIH tahun 1440 H/ 2019 M dan menunda keberangkatannya, biaya visa untuk keberangkatan selanjutnya dilakukan sesuai ketentuan Pemerintah Arab Saudi.

2. Kebijakan Baru di Bidang Keimigrasian KSA

Mulai tahun 1439H/2018M, dalam rangka perbaikan percepatan layanan imigrasi Pemerintah Arab Saudi kembali menyampaikan kebijakan baru, yaitu:

1) Perekaman Biometrik.

Berdasarkan hasil pertemuan antara Komisi pengawas Haji Kerajaan Arab Saudi dan Ditjen PHU Kementerian Agama yang dilaksanakan pada tanggal 18 Mei 2018 ditetapkan bahwa Jemaah haji Indonesia akan dilakukan perekaman data biometric (perekaman 10 sidik jari dan retina mata). Perekaman dilakukan sebelum jemaah haji berangkat ke Arab Saudi sebagian dilakukan VSF Tasheel dan sebagian lainnya di Embarkasi.

2) Departure Clearence

Pelaksanaan *Departure* Preclearence, berupa verifikasi sidik jari dan stamp entry imigrasi Arab Saudi yang akan dilakukan di Indonesia. Preclearence merupakan kelanjutan dari proses perekaman biometric. Kegiatan *Departure Clearence* pada tahun 1439H/2018M baru bersifat *pilot project* sejak 2018 yang akan dilaksanakan bagi Jemaah haji yang terbang ke Arab Saudi melalui Bandara Soekarno-Hatta. Bagi jemaah haji yang telah melakukan proses perekaman biometric dan proses *Departure Clearence,* maka setibanya di Bandara Arab Saudi tidak diperlukan lagi mengikuti proses pemeriksaan imigrasi, sehingga tidak perlu menunggu antrian yang cukup lama di bandara.(kementerian Agama, 2019, hlm.45).

3. Perlengkapan dan Identitas Jemaah Haji Indonesia.

Dalam rangka memberikan perlindungan dan memudahkan pengenalan indentitas jemaah haji Indonesia, pemerintah menetapkan kebijakan penggunaan:

a. Gelang identitas.

Jemaah haji diberikan gelang identitas untuk memudahkan pengenalan identifikasi jemaah haji dalam pemberian bantuan bila terjadi musibah atau kesulitan seperti tersesat, kecelakaan, kematian dan hal lainnya. Gelang identitas jemaah haji reguler memuat nama jemaah, nomor kloter, nomor paspor, nama Embarkasi, tulisan Kementerian Agama dan lambang Burung Garuda. (Kementerian Agama 2018, hlm.138).

Gelang jemaah haji ini terbuat dari baja putih yang bisa disebut *monel* atau *stainless steel.* Ketebalan *monel* 1,2 mm BA Type 304 2B dengan unsur

kimia Carbon, Mangan, Silikon, Chrom, Phospor, Sulfur. Gelang haji memiliki dimensi panjang 214,47 – 216,47 mm, lebar 10-12 mm, tebal 1,2 mm, dan berat 26 gram. Gelang ini didesain tahan api.

Mulai musim haji tahun 2016 bentuk gelang mengalami perubahan, yaitu dilengkapi dengan pengait dan karet yang tidak mudah terlepas dari tangan jemaah haji.

Pada tahun 1439 H/ 2018 M, gelang jemaah haji Indonesia dilengkapi dengan *Quick Response Code* (QR Code) atau *Barcode*, yang memuat rekam data identitas jemaah haji lebih rinci, antara lain: identitas, daerah asal, termasuk nomor hotel yang ditempati selama di Arab Saudi. Rekam data tersebut dapat diakses melalui aplikasi haji pintar , sehingga memudahkan petugas haji mengidentifikasi dan membantu jemaah yang membutuhkan pertolongan . (Kementerian Agama, 2018, hlm.138). Pada tahun 1440H/2019M, identitas gelang jemaah haji telah dilengkapi dengan nomor maktab. (Kementerian Agama, 2019, hlm.44).

Setelah batangan gelang selesai diproduksi, gelang setengah jadi ini dikirim ke Embarkasi untuk proses pembuatan grafir nama, nomor kloter, dan nomor paspor. Pemberian identitas jemaah dilakukan di Embarkasi masing-masing sesuai ketentuan berdasarkan pra manifest pemberangkatan.

Bagian dalam gelang, tercetak grafir Kementerian Agama beserta logodan keterangan tahun. Sedang bagian luarnya, memuat informasi identitas jemaah berupa Embarkasi haji dan tahun keberangkatan, nomor kloter, nomor paspor, tulisan Al-Hajj Al-Indonesii (dalam huruf Arab), bendera merah putih, QR code, dan nama jemaah haji. Gelang yang siap pakai dikemas dalam kantong plastik dan diberi label identitas lengkap jemaah mulai dari nama, kode Embarkasi, nomor paspor, dan nomor kloter. Kemasan itu diklip menggunakan head machine.

Gelang siap pakai diserahkan kepada petugas Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi di setiap Asrama Haji sesuai dengan kloternya pada saat jemaah akan berangkat ke Bandara. Gelang haji juga dilengkapi pengait dengan tiga lobang ukuran dan karet pengunci agar pengait gelang tidak mudah lepas. Warna tiap Embarkasi juga dibuat berbeda.

Jumlah gelang haji yang diproduksi sesuai dengan kuota jemaah, di tambah petugas. Pembuatannya mengacu pada jumlah kuota jemaah haji

tiap Embarkasi (www.kemenag.go.id, 2018).

Gambar 11 : Gelang monel identitas Jemaah Haji Indonesia

Sumber : https://www. gogle.co.id

b. Seragam batik.

Pemberian seragam batik dimaksudkan untuk menumbuhkan kebersamaan, solidaritas, dan kebanggaan nasional. Disamping itu juga untuk memudahkan pemberian pelayanan kepada jemaah haji, mempermudah mengenali sesama Jemaah dari Indonesia, juga sebagai ciri khas dari warisan budaya bangsa Indonesia berupa batik. Selain seragam batik, ditetapkan pula spesifikasi kain ihram bagi jemaah haji laki-laki dan mukena bagi jemaah haji wanita yang diberikan oleh BPS-Bipih sebagai suvenir ketika jemaah haji melakukan pelunasan Bipih. (Kementerian Agama, 2019, hlm.44).

Pengenaan batik sebagai seragam para jemaah Indonesia di Arab Saudi baru dimulai sejak tahun 2011 silam, sebelumnya dalam kurun waktu 2006 hingga 2010, jemaah haji Indonesia hanya diwajibkan menggunakan seragam berupa pakaian polos berwarna hijau telur asin. Pakaian ini pun dapat dibuat sesuai selera Jemaah. Ada yang membuatnya menjadi model kemeja, blazer, hingga berbentuk jas. Sedangkan, masa sebelum tahun 2006, jemaah haji Indonesia diketahui belum memiliki pakaian seragam sebagai sesama jemaah haji yang berasal dari Indonesia.

Pada waktu itu, jemaah haji Indonesia hanya mendapat pakaian seragam dari masing-masing Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), sebagai

tempat mereka menyerahkan urusan keberangkatan ibadah hajinya. Alhasil, warna pakaian jemaah haji Indonesia yang dikenakan di tanah suci menjadi beragam.

Akhirnya pada tahun 2010, Kementerian Agama mengadakan lomba rancang batik seragam haji Indonesia. Lomba pun diumumkan ke penjuru negeri melalui media cetak dan elektronik, termasuk *website* kementerian, serta *website* Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (UKM). Lomba tersebut diumumkan pada 2 Juni 2010. Kemudian, pada tangal 30 Juli 2010, Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah menetapkan CV Firdaus Batik sebagai pemenang. Tatik Firdaus sebagai pemilik desain pun memberikan hak cipta batik tersebut kepada Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag pada 28 Oktober 2010.

Dalam pengadaan batik haji, tidak diperjualbelikan di sembarang tempat, hanya UKM produsen batik tertentu saja boleh menjual karena memiliki izin penggunaan hak cipta dari Kemenag. Sebelumnya mulai tahun 2011 pengadaan kain batik untuk seragam Jemaah haji dipegang langsung oleh Kemenag. Namun belakangan pengadaan kain batik bahan dasar seragam haji Indonesia telah diserahkan kepada masing-masing Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS BPIH).

Dengan begitu, Jemaah Haji akan mendapatkan perlengkapan haji berupa souvenir antara lain; kain batik haji, buku manasik haji, ditambah mukena bagi jemaah haji perempuan dari BPSBPIH (Bank Penerima Setoran –Biaya Perjalanan Ibadah Haji) secara cuma-Cuma, ketika jemaah haji melakukan pelunasan Bipih.

Spesifikasi perlengkapan haji tersebut telah ditentukan oleh Kemenag. Contohnya saja spesifikasi seragam batik yang diatur dalam SK Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor D/68 Tahun 2011. Dalam SK tersebut dijelaskan, seragam batik jemaah haji Indonesia bisa berupa batik cap, batik tulis, maupun printing manual. Jenis kain untuk batik cap diharuskan menggunakan katun primis. Sedangkan bagi bank

yang menyediakan seragam dengan batik tulis, diharuskan menggunakan jenis kain sutera ATBM (alat tenun bukan mesin). Dan untuk batik dengan printing manual, jenis kain digunakan harus kain prima.

Selain mengatur spesifikasi, Kemenag juga menetapkan standarisasi

untuk kain ihram dan mukenah. Spesifikasi kain ihrom yang ditentukan Kemenag, berbahan CT 35-65% berwarna putih, dengan berat kurang lebih 1.800 gr per potong. Serta berukuran 118x240 cm dengan anyaman polos berlogo tulisan timbul 'INDONESIA' di bagian bawah kain. Sedangkan untuk mukenah jemaah haji perempuan, Kemenag mengharuskan bank syariah menyediakan mukenah yang komposisi materialnya terdiri dari 58% katun dan 41% polyester. Kain selebar 120 cm berjenis tenun plat tersebut nantinya dijahit produsen menjadi mukenah warna dasar putih dengan motif batik.

Model pakaian yang akan dibuat oleh Jemaah, Kemenag tidak terlalu membatasi. CJH diberikan pilihan untuk membuat seragam dalam bentuk blouse atau blazer bagi perempuan. Serta model jahitan berupa kemeja, baju koko, maupun jas untuk pria (www.validnews.id, 2018).

Ketentuan umum batik seragam jemaah haji sebagai berikut:

1) Batik jemaah haji yang dipergunakan adalah batik yang dibuat dengan teknik tulis, cap, printing malam dan printing manual
2) Indohajj adalah hak cipta merek kementerian agama untuk seragam batik jemaah haji Indonesia
3) Motif batik diambil dari ornamen-ornamen pulau pulau besar yang ada di Indonesia seperti bunga raflesia dari sumatera perisai dari Kalimantan, lereng atau parang dari jawa dan tanaman rambat dari Indonesia bagian timur.
4) Warna dasar adalah hijau sebagai lambang dari jamrud katulistiwa yang juga merupakan warna islam bagi bangsa-bangsa di dunia.

Warna ungu merupakan lambang warna untuk masing-masing ornamen dari pulau-pulau besar di Indonesia agar serasi dan enak dipandang. (Kemenag, 2018, hal. 140)

Gambar 12 : Seragam Baju Batik Jemaah Haji

Sumber : https://www.google.co.id

Konon motif seragam batik yang dikenakan jemaah Indonesia sejak 2011 ini akan dilakukan penyegaran dengan motif baru yang lebih inovatif, serta mencerminkan kultur, budaya, dan identitas Indonesia. Seragam batik yang baru ini diharapkan sudah bisa digunakan pada musim haji 1445 H/2024 M. Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama menggelar Sayembara Desain Batik Haji Indonesia. Kementerian Agama mengundang para desainer, perancang busana, dan para pihak yang berminat untuk ikut dalam sayembara ini. Sayembara dimaksudkan untuk mengajak keterlibatan publik dalam membuat desain batik jemaah haji Indonesia.

Proses pendaftaran sayembara desain batik haji indonesia dibuka secara online melalui aplikasi Pusaka Kemenag yang bisa diunduh melalui playstore, appstore, atau tautan pusaka.kemenag.go.id. Pendaftaran dibuka mulai tanggal 25 Agustus sampai 5 September 2023. Pemenang sayembara, akan diumumkan pada 2 Oktober 2023, bertepatan dengan Hari Batik Nasional. (https://kemenag.go.id).

e. Koper dan Tas Jemaah Haji.

Koper dan tas jemaah haji diberikan dari maskapai penerbangan, seperti contoh Garuda Indonesia Arways (GIA) berupa 1 (satu) koper, 1

(satu) tas tentengan, serta 1 (satu) tas paspor. Koper dan tas tersebut yang diperbolehkan untuk dibawa oleh jemaah haji dalam penerbangan ke Arab Saudi sesuai dengan ketentuan berat dan isi barang bawaan dalam penerbangan.

Ketentuan mengenai barang-barang bawaan jemaah haji yang dibawa selama penerbangan demi keselamatan dan kenyamanan, diatur sbb :

1) Hanya diperbolehkan membawa dalam penerbangan :
   a) Satu koper besar/ tas besar yang diberikan oleh pihak penerbangan dengan berat maksimal 32 Kg dan harus *check in* sebagai bagasi.
   b) Satu tas tentengan yang diberikan oleh pihak penerbangan dengan berat max 7 Kg dan harus dibawa kedalam kabin pesawat.
2) Tidak diperbolehkan dibawa dalam penerbangan :
   a) Koper besar atau tas tentengan yang bukan diberikan oleh pihak penerbangan.
   b) Barang-barang yang mudah terbakar dan meledak
   c) Senjata api dan senjata tajam
   d) Gas, Serosol dan Liquid yang melebihi 100 mg.

Gambar 13 : Koper dan Tas Jemaah Haji

Sumber : Sumber : https://www.google.co.id

Larangan lainnya kepada Jemaah Haji.

1) Tidak membawa Narkoba dan obat yang berlebihan
2) Tidak membawa barang yang berkaitan dengan perbuatan syirik, sihir seperti jimat, patung yang berbentuk mahluk hidup.
3) Dilarang membuka praktik sihir dan sejenisnya selama di Arab Saudi
4) Tidak menerima titipan dari orang yang tidak dikenal, kalaupun dikenal harus tahu isi barang titipan tersebut
5) Tidak mengambil foto di tempat-tempat fasilitas pemerintahan dan berfoto dengan orang yang tdk dikenal.
6) Tidak membawa uang tunai dalam jumlah yang besar
7) Dilarang membawa CD/DVD yang tidak ada kaitannya dengan ibadah haji/umrah
8) Tidak memasukkan air zamzam ke dalam tas bagasi.

D. Pembinaan dan Bimbingan Manasik Haji .

Pembinaan dan bimbingan jemaah haji ini menjadi tanggung jawab Direktorat Bina Haji, sesuai dengan Peraturan Menteri Agama (PMA) RI Nomor: 42 Tahun 2016 tentang Struktur Organisasi Kementerian Agama, Direktorat Bina Haji mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, standarisasi, dan bimbingan teknis, evaluasi dan pengawasan di bidang bina haji sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Amanat UU nomor 8 tahun 2019 pasal 32 dan 33 menyebutkan bahwa Menteri bertanggung jawab memberikan pembinaan Ibadah Haji kepada Jemaah Haji. Dalam menyelenggarakan bimbingan dan pembinaan manasik haji reguler, Menteri dapat melibatkan KBIHU.

Berdasarkan PMA No.13 Tahun 2021 pasal 35 ayat 1-4 , disebutkan bahwa pembimbingan diberikan kepada jemaah haji regular meliputi pembimbingan di Indonesia, dalam perjalanan dan di Arab Saudi. Pembimbingan dilakukan secara langsung dan tidak langsung oleh pembimbing ibadah haji bersertifikat.

Bimbingan secara langsung diberikan dalam bentuk tatap muka di tingkat kecamatan dan di tingkat daerah kabupaten/kota. Bimbingan secara tidak langsung diberikan melalui media.

Jemaah haji yang telah mendapatkan kuota tahun berjalan akan mendapatkan buku paket *Bimbingan Manasik Haji*, terdiri atas:

1) Tuntunan Manasik Haji dan Umrah;
2) Doa dan Zikir Manasik Haji dan Umrah.;
3) Doa-doa Pilihan Manasik Haji dan Umrah.

Bentuk bimbingan diberikan dalam dua system, yakni secara berkelompok dan massal. Sistem bimbingan kelompok dilaksanakan di kecamatan oleh jajaran Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan, sedangkan sistem bimbingan massal dilaksanakan di kabupaten/kota oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota. Jadwal dan tempat bimbingan diatur oleh kepala kantor kementerian agama kabupaten/ kota dan kepala KUA setempat. (Kemenag, 2020, hlm. 103).

1. Bimbingan Manasik Haji Sebelum Keberangkatan Di Daerah.

a. Bimbingan Haji Pra Manasik oleh Pemerintah Daerah.

Sebelum calon jemaah haji menerima program bimbingan manasik yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama, pemerintah daerah bersama kantor Kementerian Agama Kab/Kota setempat mengawali menyelenggarakan bimbingan manasik haji bagi calon jemaah haji dengan istilah pra manasik.

Pelaksanaan pra manasik haji yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah, ada yang bertempat di Aula Kantor Pemerintah Daerah atau di serambi Masjid Agung Kabupaten, biayanya dianggarkan dari APBD dan atau dari infak calon jemaah haji. Materi pra manasik mengacu kepada kurikulum dari Kementerian Agama yang disampaikan oleh nara sumber yang profesional dibidangnya.

b. Bimbingan Manasik Sebelum Keberangkatan oleh Pemerintah cq Kementerian Agama.

Pembimbingan manasik yang dilakukan oleh pemerintah dapat secara langsung dan tidak langsung oleh pembimbing ibadah haji bersertifikat. Bimbingan manasik yang dilakukan oleh pemerintah melalui pertemuan langsung, yaitu kegiatan tatap muka secara kelompok dan masal. Bimbingan secara kelompok dilaksanakan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan, sebagai penanggung jawabnya adalah Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan. Adapun bimbingan manasik secara masal dilaksanakan ditingkat Kabupaten/ Kota, sebagai penangung jawabnya adalah Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota. (Yanis, 2017, hal. 96).

Pelaksanaan bimbingan manasik bagi jemaah haji secara langsung diberikan dalam bentuk tatap muka, secara teknis diatur dalam Keputusuan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor : 146 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji Terpadu oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan Kantor Urusan Agama, sebagai berikut :

1) Alokasi waktu pertemuan bimbingan manasik dilaksanakan sebanyak 10 (sepuluh) kali pertemuan yaitu 8 (delapan) kali oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan dan 2 (dua) kali oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Khusus untuk wilayah DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah dan Jawa Timur sebanyak 8 (delapan) kali pertemuan yaitu 6 (enam) kali oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan dan 2 (dual kali oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.

   Dalam Surat Edaran Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor: B-1;06b /DJ/Dt.II.I/1/Hj.01/04/2019, Tentang Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji Tingkat Kabupaten/Kota dan Kantor Urusan Agama Kecamatan Serta Pembekalan Ketua Regu dan Ketua Rombongan, menyatakan bahwa Kegiatan bimbingan manasik haji dilaksanakan sebanyak 10 kali pertemuan, yaitu 8 kali di Kantor Urusan Agama Kecamatan dan 2 kali di Kabupaten/Kota untuk wilayah luar Pulau Jawa, dan sebanyak 8 kali pertemuan yaitu . 6 kali di Kantor Urusan Agama Kecamatan dan 2 kali di tingkat Kabupaten/Kota untuk wilayah Pulau Jawa. Alokasi waktu setiap kali pertemuan adalah 4 ja pelajaran, setiap 1 jam pelajaran adalah 60 menit.

   Bimbingan manasik haji di Kabupaten/Kota dan di Kantor Urusan Agama Kecamatan dilakukan berbasis regu dan materinya terpadu meliputi Kebijakan-kebijakan, manasik ibadah dan perjalanan haji, Hak dan kewajiban jemaah haji, sebagaimana kurikulum yang disebutkan pada bab sebelumnya. Materi utama bimbingan manasik haji bersumber dari p aket buku manasik haji yang diterbitkan oleh Kementerian Agama R.I, pengembangan materi disesuaikan dengan Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan

Umrah Nomor: 146 Tahun 2019.

2) Proses pembelajaran manasik haji menggunakan sarana yang ada, dengan metode teori 30% dan Praktik/simulasi 70%.
3) Jumlah peserta Bimbingan di Kantor Urusan Agama Kecamatan ditetapkan paling sedikit 45 (empat puluh lima) orang. Bagi Kantor Urusan Agama Kecamatan yang jemaahnya kurang dari 45 orang untuk melakukan penggabungan dengan Kantor Urusan Agama Kecamatan terdekat, aapabila Kantor Urusan Agama Kecamatan kesulitan melakukan kegiatan Manasik di Kantor Urusan Agama Kecamatan, maka pelaksanaan manasik haji dapat dilakukan bersama-sama dengan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Dalam hal tertentu karena wilayah dan kondisi daerah, bimbingan manasik di tingkat Kabupaten/Kota dapat dilakukan penggabungan pada tingkat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi.

Mulai Tahun 2017, ditambahkan kegiatan pembekalan ketua regu (karu) dan ketua rombongan (karom) sebanyak 2 (dua) kali di tingkat Kabupaten / Kota. Alokasi waktu 1 (satu) kali pertemuan 4 jam pelajaran, setiap 1 (satu) jam pelajaran adalah 60 menit. Materi pembekalan Karu dan Karom, antara lain: Tugas dan Fungsi Karu dan Karom Pelayanan ibadah haji selama sejak di Embarkasi, di Pesawat dan selama di Arab Saudi sampai kembali ke Tanah Air. Dalam hal mempertimbangkan wilayah dan efektifitas serta efisiensi pelaksanaan kegiatan, maka pembekalan Karu dan Karom dapat dilakukan ditingkat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi setempat Adapun pelaksanaan bimbingan manasik bagi jemaah haji dan masyarakat yang dilakukan secara tidak langsung yaitu melalui media elektronik berupa:

1) Program talkshow, Public Service Advertisement (PSA), dan filler di televisi.
2) Pemasangan banner di media *online*.
3) Pemberitaan melalui website Kementerian Agama.
4) Pemasangan Advertorial di media cetak.
5) Penerbitan hasil mudzakarah dan bahtsul masail tentang perhajian nasional.

Bimbingan manasik bagi jemaah haji perempuan dilakukan dengan

beberapa prioritas antara lain meliputi:

1) Disusunnya materi khusus bimbingan manasik untuk perempuan yang merupakan bagian integral dalam buku manasik haji.
2) Bimbingan manasik khusus perempuan lebih dimantapkan lagi pada saat berada di Embarkasi.
3) Di Kloter dilakukan bimbingan dan diberikan kesempatan untuk konsultasi bagi jemaah haji perempuan oleh Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI).
4) Pada saat di Makkah bimbingan jemaah perempuan juga menjadi perhatian khusus bagi petugas PPIH terutama di sektor dan kloter.
5) Menyesuaikan dengan kondisi aktual berkaitan dengan perempuan, seperti: kondisi saat Thawaf Qudum, Thawaf lfadah, Thawaf Wada, dan lainnya. (Kementerian Agama, 2018, hal. 32-34)

Pembinaan terhadap jemaah dilakukan juga dengan pola optimalisasi peran Karu dan Karom dalam pembimbingan ibadah baik di Embarkasi, pesawat, bandara, dan di Masyair Haram.

Selanjutnya dalam rangka memelihara kemabruran haji dan meningkatkan kesalehan individual dan sosial, maka dilakukan pembinaan pasca menunaikan ibadah haji. Pelaksanaannya bekerja sama dengan Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia (IPHI) baik di pusat maupun di masing-masing daerah (Kementerian Agama, 2018, hal. 34 36).

c. Bimbingan Manasik Haji sebelum keberangkatan oleh Masyarakat (Perseorangan maupun Kelompok Bimbingan).

Bimbingan manasik haji dapat dilakukan oleh masyarakat, baik melalui perseorangan yang memiliki sertifikat pembimbing mansik haji dari Kementerian Agama maupun bimbingan manasik melalui Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) yang mendapatkan ijin dari Kementerian Agama.

Keputusan Direktur Jenderal Jenderal Penyelanggaraan haji dan Umrah No.59Tahun 2019 tentang Pedoman Operasional Kelompok Bimbingan menyatakan bahwa Kelompok Bimbingan wajib memberikan bimbingan kepada Jemaah Haji sebelum keberangkatan; Tatap muka paling sedikit 15 kali pertemuan. Materi bimbingan meliputi: a) Kebijakan Pemerintah

dalam Penyelenggaraan Haji; b) Manasik Haji teori dan praktek; c) Hikmah/ spiritual haji; d) Akhlakul karimah; e) Kesehatan haji; f) Hak dan kewajiban Jemaah Haji; g) Kiat meraih haji mabrur dan pelestariannya. Rincian materi tersebut telah diuraikan pada bab sebelumnya.

Materi bimbingan manasik haji berpedoman pada buku paket manasik haji yang diterbitkan oleh Kementerian Agama. Bimbingan kepada Jemaah Haji diutamakan melalui pendekatan pembelajaran orang dewasa (andragogi), yang dilaksanakan melalui metode:

1) ceramah;
2) tanya jawab;
3) diskusi;
4) praktik lapangan;
5) penugasan;
6) bermain peran (role playing);
7) audio visual.

Pelaksanaan bimbingan kepada Jemaah Haji wajib menggunakan alat bantu bimbingan/alat peraga meliputi; a. manequin ihram;

1) miniatur Masjidil /ka'bah dan Masjid Nabawi;
2) miniatur/gambar tempat sa'i;
3) miniatur/ gambar kemah tempat wukuf di Arafah, tempat mabit di Muzdalifah, dan kemah tempat mabit di Mina;
4) miniatur/ gambar tempat melon tar jamrah; dan
5) film manasik haji.

2. Bimbingan Jemaah Haji Di Embarkasi.

Bimbingan haji di Embarkasi adalah bimbingan terakhir bersifat pementapan manasik sebelum calon jemaah haji berangkat ke tanah suci. Dalam sesi bimbingan ini, calon jemaah haji benar-benar dibekali dengan ilmu seputar ibadah haji dan umrah sampai mendalam, agar begitu sampai di tanah suci mereka tidak lagi kebingungan. Bimbingan haji juga diperlukan guna memberikan pemahaman kepada setiap calon jamaah haji tentang tujuan utama keberangkatan mereka ke tanah suci. Bimbingan haji sangat bermanfaat bagi para calon jemaah haji, karena setelah melaksanakan manasik haji, para calon jemaah haji akan dapat memahami hal-hal apa saja yang harus dilakukan pada saat melakukan ibadah

haji nantinya.

Dalam bimbingan haji tersebut, calon jemaah haji akan diberikan informasi secara detail tentang fikih haji. Seperti bagaimana melakukan ihram, tawaf, sa'i, lempar jamarat, tahallul, dan lainnya. Selain itu, calon jemaah haji juga diberikan simulasi keberangkatan dari satu area ke area yang lain. Seperti keberangkatan dari pemondokan/hotel menuju Arafah, kemudian Muzdalifah, dan seterusnya. Harapannya, mereka mampu menggambarkan suasana di tanah suci pada saat nantinya. Tidak kalah panting, di dalam bimbingan haji, calon jemaah akan ditayangkan berbagai gambar bangunan-bangunan penting, gambar suasana jamaah di tanah suci, peta-peta bahkan barang-barang yang akan dijumpai oleh calon jemaah di tanah suci nanti.

Jemaahpun disampaikan segala hal yang menjadi ciri Arab dan penduduknya seperti adat istiadat orang Arab, bagaimana berinteraksi dengan mereka, hingga barang-barang yang disukai maupun tidak disukai oleh mereka. Teknis keberangkatan dan kepulangan ibadah haji, teknis pelaksanaan ibadah disana, dan lainnya. (Kementerian Agama, 2018, hal. 50)

Dalam bimbingan haji tersebut, calon jemaah haji akan diberikan informasi secara detail tentang fikih haji. Seperti bagaimana melakukan ihram, tawaf, sa'i, lempar jamarat, tahallul, dan lainnya. Selain itu, calon jemaah haji juga diberikan simulasi keberangkatan dari satu area ke area yang lain. Seperti keberangkatan dari pemondokan/hotel menuju Arafah, kemudian Muzdalifah, dan seterusnya. Harapannya, mereka mampu menggambarkan suasana di tanah suci pada saat nantinya. Tidak kalah panting, di dalam bimbingan haji, calon jemaah akan ditayangkan berbagai gambar bangunan-bangunan penting, gambar suasana jamaah di tanah suci, peta-peta bahkan barang-barang yang akan dijumpai oleh calon jemaah di tanah suci nanti.

Jemaah pun disampaikan segala hal yang menjadi ciri Arab dan penduduknya seperti adat istiadat orang Arab, bagaimana berinteraksi dengan mereka, hingga barang-barang yang disukai maupun tidak disukai oleh mereka. Teknis keberangkatan dan kepulangan ibadah haji, teknis pelaksanaan ibadah disana, dan lainnya. (Kementerian Agama, 2018, hal. 50)

3. Bimbingan Haji di Perjalanan dan di Pesawat.

a. Bimbingan Haji di Perjalanan.

Pelaksanaan bimbingan ibadah haji haji selama di perjalanan dikoordinasikan oleh petugas kloter, yaitu Tim Pembimbing Ibadah Haji (TPIHI) meliputi; do'a dalam perjalanan, tayamum dan melaksanakan salat di perjalanan. Selama diatas kendaraan, jemaah diminta untuk banyak berdo'a dan zikir kepada Allah SWT. (Yanis, 2017, hal. 104)

b. Bimbingan Haji di Pesawat.

Pihak penerbangan memberikan ijin petugas haji menggunakan sound sistem dalam pesawat untuk memberikan informasi dan bimbingan kepada jemaah, seperti tata cara tayamum dan shalat di kendaraan/ pesawat (dari petugas pembimbing ibadah haji) dengan jama' taqdim atau jama' ta'khir qashar. Pihak penerbangan juga berkewajiban menanyangkan film/manasik haji dan film haji mabrur. (Rokhmad, 2017, hal. 106)

4. Bimbingan Ibadah Haji di Arab Saudi

Pelayanan bimbingan ibadah bagi jemaah haji di Arab Saudi meliputi kegiatan bimbingan di setiap hotel yang dilaksanakan oleh petugas kloter yaitu Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI), petugas bimbingan ibadah Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji (PPIH) Arab Saudi serta petugas dari Kelompok Bimbingan Ibadah haji dan Umrah (KBIHU). Bimbingan haji selama di Arab Saudi melakukan pemantapan materi manasik haji, perjalanan antar kota perhajian, kesehatan, dan ziarah.

Selain di hotel, bimbingan ibadah juga dilakukan oleh petugas bimbingan ibadah di kantor Sektor dan Daerah Kerja (Daker). Layanan bimbingan diberikan pula kepada jemaah haji sakit yang dirawat di Kantor Kesehatan Haji Indonesia (KKHI). Bagi jemaah sakit yang tidak mampu melaksanakan wukuf, mereka akan disafari wukufkan. Sedangkan bagi jemaah haji sakit yang tidak memungkinkan mengikuti safari wukuf, mereka akan dibadal hajikan. Bagi jemaah haji yang sudah uzur dan tidak dapat melaksanakan lontar jumrah, maka dapat diwakilkan kepada jemaah haji lain di bawah koordinasi ketua regu.

a. Bimbingan Haji di Bandara Madinah dan Bandara King Abdul Aziz Jeddah.

1) Pelaksanaan bimbingan di daker airport Madinah.

Pelayanan bimbingan ibadah pada masa kedatangan gelombang

pertama dilakukan di bandara Amir Muhammad bin Abdul Azis (AMAA) Madinah dengan memberikan informasi dan berbagai edaran terkait rencana ibadah selama berada di Madinah, meliputi: salat arbain, ziarah, pelaksanaan miqat di Bir Ali bagi jemaah haji.

2) Pelaksanaan bimbingan di daker airport Jeddah.

Pada gelombang kedua, bimbingan dilakukan di bandara King Abdul Azis International Airport (KAAIA) Jeddah, pemberian informasi ketika jemaah berada di Plaza Bandara Jeddah antara lain: persiapan ihram umrah bagi jemaah yang akan menunaikan ibadah haji Tamattu', atau ihram haji Ifrad, atau ihram haji Qiran dengan mengambil miqat di bandara Jeddah, pengecekan pakaian ihram, penjelasan beberapa hal yang terkait dengan larangan-larangan saat berihram, membimbing jemaah sakit/ lansia.

b. Bimbingan ibadah di Mekkah, difokuskan pada:

1) Proses pelaksanaan umrah wajib (tawaf, sa'i dan tahallul).
2) Melakukan konsultasi dan visitasi ke hotel dan Kantor Kesehatan Haji Indonesia (KKHI) untuk memberikan penyuluhan dan sosialisasi kepada jemaah haji. Konsultasi dilakukan dengan memberian penjelasan kepada jemaah haji yang enanyakan bimbingan ibadah, edukasi dilakukan kegaitan keagamaan lainnya.
3) Memberikan penejelasan terkait dengan pelaksanaan puncak ibadah haji di Arafah, Muzdalifah, dan Mina.
4) Memberikan penjelasan tentang safari wukuf bagi jemaah haji yang tidak mampu secara fisik maupun mental.
5) Waktu kegiatan visitasi dilakukan menjelang salat zuhur dansetelah salat isya.
6) Memberikan informasi tentang proses pembayaran dam melalui tempat-tempat resmi yang ditunjuk oleh pemerintah Arab Saudi.

c. Pelaksanaan bimbingan ibadah di Madinah

1) Memberikan bimbingan tentang tata cara pelaksanaan salat arbain.
2) Memberikan bimbingan tentang tata cara pelaksanaan ziarah.
3) Menghitung ketercukupan waktu salat arbain (bayan tarhil),

4) Persiapan umrah dengan mengambil miqat di Bir Ali (Dzulhulaifah) untuk jemaah haji gelombang pertama.

d. Pelaksaan bimbingan ibadah di Arafah, Muzdalifah, dan Mina (Armuzna)

1) Memberikan bimbingan tentang tata cara pelaksanaan wukuf di Arafah dan hal-hal yang terkait dengan proses ibadah di Arafah.
2) Menyampaikan informasi tentang tata cara pelaksanaan khutbah wukuf di Arafah.
3) Memberikan himbauan kepada jemaah agar tidak meninggalkan tenda yang sudah disiapkan.
4) Memimpin pelaksanaan salat fardlu berjamaah, doa dan zikir, serta pelaksanaan khutbah wukuf di masing-masing tenda.
5) Memimpin pelaksanaan mabit di Muzdalifah sekaligus persiapan melontar jumrah dengan mengambil sejumlah batu yang dibutuhkan.
6) Memimpin pelaksanaan mabit di Mina dan pelaksanaan lempar jumrah.
7) Memimpin pelaksanaan tawaf ifadah. (Kementerian Agama, 2018, hlm. 64-66 dan Kementerian Agama RI, 2019. Hlm. 62-64).

e. Pelayanan Bimbingan Ibadah di Sektor

1) Membuat jadwal waktu salat untuk wilayah Makkah dan sekitarnya dan distribusi ke seluruh Kloter di Sektor.
2) Menyelenggarakan dan membuat jadwal petugas imam salat maghrib, Isya dan kultum singkat.
3) Menyelenggaraan dan membuat jadwal taushiyah penguatan mental
4) petugas Kesehatan di Sektor setiap malam Jum'at.
5) Melaksanakan pedoman dan bagan proses pelaksanaan ibadah haji dan ziarah di Makkah dan Madinah yang telah didistribusikan ke seluruh Kloter.
6) Melayani konsultasi terkait dengan bimbingan ibadah.
7) Melaksanakan jadwal visitasi bimbingan ibadah bersama Tim

Konsultan Ibadah kepada jemaah haji di sektor.

8) Menyambut dan melakukan pendampingan visitasi edukasi dari Tim Amirul Hajj.
9) Melaksanakan visitasi dan penguatan mental bagi Jemaah yang sakit
10) dengan melakukan bimbingan ibadah salat 5 (lima) waktu, dzikir dan doa bersama.
11) Menyelesaikan permasalahan yang timbul di seluruh Kloter terkait dengan pelaksanaan prosesi ibadah haji, baik jemaah mandiri ataupun Jemaah yang termasuk dalam KBIHU berkoordinasi dengan konsultan ibadah.
12) Melakukan koordinasi dengan bagian kesehatan Sektor terkait pendataan jemaah haji Indonesia yang sakit di Sektor terkait dengan rencana pelaksanaan safari wukuf dan badal haji.
13) Menghadiri rapat-rapat korrdinasi yang dilaksanakan oleh Sektor.

f. Pelayanan Bimbingan Ibadah di Kantor Daker

1) Membuat jadwal waktu salat untuk wilayah Makkah dan sekitarnya dan distribusi ke seluruh Sektor di Daker Makkah.
2) Menyelenggarakan dan membuat jadwal petugas imam salat maghrib dan isya dan kultum singkat.
3) Menyelenggaraan dan membuat jadwal taushiyah penguatan mental petugas kesehatan di KKHI Daker Makkah setiap malam Jum'at.
4) Membuat pedoman dan bagan proses pelaksanaan ibadah haji dan ziarah di Makkah dan Madinah yang akan didistribusikan ke seluruh sektor.
5) Membuat dan menggandakan blanko rekam ibadah untuk jemaah sakit di KKHI.
6) Melakukan bimbingan ibadah salat 5 (lima) waktu bagi jemaah haji yang sakit dan dirawat di KKHI.
7) Melayani konsultasi terkait dengan bimbingan ibadah.
8) Membuat jadwal dan melakukan visitasi dan edukasi bimbingan ibadah bersama Tim Konsultan Ibadah kepada jemaah haji di seluruh Sektor

9) Membuat jadwal dan melakukan pendampingan visitasi edukasi dari Tim Amirul Hajj.
10) Melaksanakan visitasi dan penguatan mental bagi jemaah yang sakit dengan melakukan bimbingan ibadah salat 5 (lima) waktu, dzikir dan doa bersama.
11) Menyelesaikan permasalahan yang timbul di seluruh Daker Makkah.

g. Pelayanan konsultasi bimbingan ibadah

Layanan konsultasi bimbingan ibadah haji merupakan layanan kepada jemaah haji terkait pemahaman tentang tata cara pelaksanan ibadah haji, perjalanan dan pelayanan kesehatan, serta hak dan kewajiban jemaah haji. Layanan ini dilaksanakan oleh konsultan bimbingan ibadah haji yang memenuhi syarat yaitu warga negara Indonesia yang beragama Islam, memiliki pengetahuan dan kemampuan teknis dalam memberikan bimbingan ibadah dan manasik untuk jemaah haji Indonesia selama berada di Arab Saudi. Konsultan bimbingan ibadah bagi jemaah haji bertugas melakukan proses kegiatan konsultasi, visitasi, dan edukasi meliputi: perencanaan, penyiapan, pelaksanaan, pengembangan, evaluasi, dan pelaporan kegiatan bimbingan bagi jemaah haji Indonesia selama berada di Arab Saudi. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, konsultan bimbingan ibadah haji berfungsi:

1) Melakukan kegiatan perencanaan dan penyiapan pembimbingan meliputi identifikasi potensi jemaah, meyusun jadwal pembimbingan jemaah haji.
2) Melakukan pembimbingan ibadah dan manasik haji sesuai materi dan metode yang ditetapkan.
3) Melakukan kajian pengembangan sistem bimbingan jemaah haji se-
4) suai perkembangan fikih haji yang ditetapkan kementerian agama.
5) Melakukan evaluasi dan pelaporan proses pembimbingan jemaah haji dan dampaknya dalam pelaksanaan ibadah haji.
6) Memberikan motivasi dan inovasi, senantiasa memberikan gagasan atau ide segar agar jemaah mampu dan mau melakukan ibadah secara mandiri.

7) Memberikan jalan keluar/kemudahan-kemudahan baik dalam proses pembimbingan maupun kesempatan dalam melakukan kemampuannya.
8) Menumbuhkan dan mengembangkan kegiatan manasik dengan semangat pemberdayaan dan penguatan peran serta fungsi bimbingan kepada ketua regu (karu) dan ketua rombongan (karom) agar ampu berfungsi dan berperan sebagai garda terdepan dalam implementasi pelaksanaan bimbingan.
9) Memberikan penyuluhan agar jemaah dapat melakuan perubahan ke arah kemajuan sekaligus membantu memecahkan masalah (solution gives), pembantu proses helper dan sebagai sumber penghubung (resources linker).
10) Memberikan nasehat/petuah/advice bagi jemaah haji.

Konsultan ibadah berada di kantor Daker dan di masing-masing Sektor. Pola bimbingan jemaah haji dilakukan dengan cara visitasi, edukasi, dan konsultasi. Kegiatan ini dilakukan dengan berkoordinasi dengan petugas kloter dan pembimbing ibadah di Sektor dan Kantor Kesehatan Haji Indoensia (KKHI) bersama Pembimbing Ibadah Jemaah Udzur (PIJU). Konsultasi bisa dilakukan secara langsung maupun melalui media sosial seperti: twitter, instagram, dan facebook. Dalam pelaksanaannya, disediakan form lembar konsultasi sebagai sarana pencatatan dan rekam kegiatan ibadah para jemaah haji. Edukasi dilakukan dalam bentuk salat berjamaah, kultum, dan doa bersama di masing-masing Sektor, Daker, dan KKHI. Salah satu agendanya diisi malam ta'aruf para petugas dan jemaah haji, pembacaan ratib, dan doa lainnya.

Petugas visitasi dan edukasi bimbingan ibadah adalah konsultan dibantu TPIHI, dan pembimbing ibadah di Sektor. Jadwal visitasi dan edukasi disusun berdasarkan hasil kedatangan jemaah pemondokan. Waktu pelaksanaan visitasi dan edukasi bimbingan yaitu: pada pagi hari menjelang dhuhur, dilanjutkan salat berjamaah atau setelah ashar atau setelah isya'. Bisa juga dilakukan secara situasional, menyesuaikan keberadaan jemaah. Pola kegiatannya menggunakan sistem halaqah dengan susunan acara: pembukaan (MC), pembacaan ratib/istighatsah/doa bersama, penyampaian

materi (ceramah) dan tanya jawab (langsung ataupun tertulis dengan menggunakan lembar konsultasi), dan penutup (doa).

Terdapat beberapa catatan dalam pelaksanaan ziarah, antara lain: pelaksanaan ziarah sering terjadi keterlambatan sampai hari keempat dan kelima, bus kurang satu atau dua, serta ada beberapa kolter yang ziarahnya hanya melihat dari jauh (tidak sampai ke tujuan). Para jemaah kemudian protes ke daker Madinah. Solusi yang diupayakan adalah dengan mengirim surat ke majmuah agar majmuah menaati kesepakatan yang telah ditetapkan. (Kementerian Agama, 2018, hlm 43-45) dan (Kementerian Agama 2019, hlm. 34-43).

5. Badal Haji.

Jemaah Haji disafariwukufkan apabila memiliki kriteria yang telah ditetapkan oleh kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan. Jemaah Haji dibadalhajikan apabila:

a. meninggal dunia di asrama haji Embarkasi atau Embarkasi antara, perjalanan keberangkatan ke Arab Saudi, atau di Arab Saudi sebelum wukuf di Arafah;
b. sakit dan tidak dapat disafariwukufkan atau
c. mengalami gangguan jiwa. (PMA No.13 Tahun 2021, pasal 80).

6. Manasik Haji Sepanjang Tahun.

Pola manasik haji sepanjang tahun diberlakukan mulai tahun 2020, sehingga Kementerian Agama (kemenag) mencanangkan tahun 2020 sebagai tahun peningkatan kualitas ibadah atau manasik bagi jemaah haji Indonesia. Program ini telah disosialisasikan selama tiga hari dari tanggal 4-6 Desember 2019 di Jakarta, yang diikuti 107 peserta, terdiri atas para Kabid dan Kasi Pembinaan Haji dan Umrah pada Kanwil Kemenag provinsi se-Indonesia, praktisi penyelenggaraan haji, serta utusan Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah. Hasil sosialisasi diharapkan bisa segera diimplementasikan dalam pelaksaan bimbimgan manasik, baik di KUA maupun Kankemenag Kabupaten/ Kota. (https://www.moeslimchoice.com, 2019).

Pelaksanaan manasik haji sepanjang tahun diadakan secara berkala, bisa satu bulan sekali, dua minggu sekali atau seminggu sekali, tergantung permintaan

calon jemaah haji. Penyelenggaranya yaitu Kemenag dalam hal ini Kantor Urusan Agama (KUA). Sedangkan tutornya adalah semua pihak yang pernah menjadi petugas haji, bisa dari ASN Kemenag atau masyarakat yang memenuhi syarat. Dalam manasik sepanjang tahun ini, jemaah akan terbagi dalam kelas-kelas, sehingga memberikan ruang dan waktu yang lebih leluasa bagi calon jemaah haji untuk bertanya tentang hal-hal yang belum dipahami.

Program ini sebagai program inovasi Kementerian Agama RI di bidang penyeleggaraan haji dan Umrah. Selama ini, manasik hanya terpusat di Kabupaten dan Kecamatan dengan waktu yang sangat terbatas. Namun dengan manasik sepanjang tahun, calon jemaah haji bisa memulai manasik sedini mungkin pada tahun keberangkatan haji. (https://jateng. kemenag.go.id).

7. Bimbingan moderasi manasik haji dan umrah.

Dalam sebuah praktik keberagamaan, moderasi beragama sudah ada bahkan sejak sebelum Indonesia merdeka. Umat Islam di Nusantara sudah mempunyai karakter moderasi di dalam menjalankan ajaran agamanya. Moderasi menjadi salah satu isu strategis yang tercantum di dalam Peraturan Presiden No. 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) tahun 2020-2024 sebagai landasan dalam pelaksanaan perencanaan pembangunan nasional. Amanat RPJMN tersebut selanjutnya dipertegas oleh Kementerian Agama dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Agama 2020-2024. Dalam Renstra tersebut, moderasi beragama menjadi salah satu program pokok.

Dalam konteks haji, moderasi ini penting mengingat ibadah haji dan umrah merupakan salah satu ibadah fisik yang mengharuskan pelakunya memiliki kondisi kesehatan yang prima. Sementara kondisi fisik jemaah haji, secara nyata sangat beragam. Setiap tahun, tidak sedikit jemaah haji yang berusia lanjut (lansia), dan resiko tinggi.

Mengingat kondisi tersebut, perlu manasik haji dan umrah yang mengakomodir dan relevan dengan kondisi fisik jemaah. Artinya, bagi jemaah lansia atau resiko tinggi, terlebih dengan kondisi kesehatan yang tidak memungkinkan untuk melakukan ibadah secara normal (*azimah*), jemaah dapat mengambil pilihan keringanan dan kemudahan (*rukhsah*). Adanya pilihan kemudahan cara ibadah, menjadi salah satu alternatif dalam melaksanakan

haji dan umrah. Sebab tanpa adanya alternatif ini, pelaksanaan ibadah haji tidak saja menjadi sangat berat, bahkan bisa menjadi tidak sempurna atau bahkan tidak sah.

Selain itu, jemaah haji di Indonesia berasal dari seluruh daerah dengan aliran dan paham dan mazhab keagamaan yang bermacam-macam. Keragaman aliran yang diantaranya direpresentasikan melalui ormas keagamaan, menjadikan jemaah haji memiliki pilihan cara (*kaifiyah*) ibadah yang berbeda, tidak saja dalam ibadah haji namun juga kaifiyah ibadah pada umumnya seperti shalat. Manasik yang notabene masuk dalam ranah fiqh sangat rentan terhadap perbedaan (*ikhtilaf*). Sebab itu, adanya pendapat (*qawl*) yang memberikan titik temu dan solusi kemudahan yang berwatak moderat, menjadi pilihan yang tidak terelakkan. Terlebih dalam pelaksanaan ibadah haji, Rasulullah menekankan perintah haji dengan narasi "lakukan" dengan tidak memberikan pilihan sulit dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah. sebagaimana sabda beliau: لاو لعفا جرح Atinya: lakukan dan tidak ada kesulitan (HR Bukhari, No 1736).

Dalam konteks inilah, moderasi dalam manasik haji dan umrah ini menjadi sangat penting untuk memberikan tuntunan agar jemaah haji dapat meraih keabsahan ibadah dan kemabruran, namun tetap dengan mempertimbangkan kondisi dan keadaan. (Kementerian Agama RI, 2022, hlm.1-3)

Terdapat beberapa prinsip manhaj wasathiyah dalam fikih haji sebagai berikut:

a. Berlakunya hukum *azimah* dan *rukhshah*

   Dalam kondisi normal, diberlakukan hukum *azimah* sementara dalam keadaan dharurat diberlakukan hukum *rukhshah*. Sebab itu, fatwa hukum salah satunya harus didasarkan pada perubahan situasi dan kondisi. Bahkan, fatwa bisa berubah karena perbedaan kondisi mustafti yang meminta fatwa.

b. Berpindah dari pendapat yang berat kepada yang lebih ringan.

   Dalam hal pelaksanaan hukum ideal tidak mungkin dilaksanakan karena kodisi tertentu, maka dipilih ketentuan hukum yang dimungkinkan sesuai dengan tuntutan realitas yang ada. Sebuah kaidah menyatakan:

   Artinya: *"Ketika tidak mungkin melaksanakan yang ideal, maka turun kepada realitas yang lebih rendah". (*K.H Afifuddin Muhajir, Fiqh Tata Negara,

(Yogyakarta: IRCiSoD, 2017), hlm. 196.

c. Mempertimbangkan konteks.

Berpegang kepada makna teks secara kaku, tidak bisa memberikan solusi hukum yang adil sesuai kondisi dan keadaan. Perbedaan situasi dan kondisi menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan hukum. Imam Malik banyak menetapkan hukum berdasar pada praktek yang dilakukan penduduk Madinah. Sementara Imam Abu Hanifah dan para pengikutnya berbeda pendapat dalam hal menetapkan hukum berdasar praktek-praktek yang berlaku di daerahnya. Imam Syafi'i ketika berpindah dan menetap di Mesir mengubah sebagian keputusan hukum yang pernah beliau sampaikan ketika tinggal di Baghdad, disebabkan perbedaan situasi. Sebab itu, beliau memiliki dua mazhab yaitu mazhab *qadim* dan *jadid*.

c. Beralih dari satu Mazhab kepada Mazhab lain.

Idealnya, ketetapan hukum dilakukan secara konsisten dengan berpegang kepada satu mazhab tertentu, dengan bersandar pada *qaul manshus imam mazhab*. Jika tidak dimungkinkan maka beralih kepada pendapat para pengikutnya. Misalnya, dalam hal tidak ditemukan qaul mazhab Syafi'i, maka beralih kepada pendapat Imam Nawawi atau Imam Rofi'i. Bahkan jika ini pun tidak ditemukan bisa melakukan istinbat hukum berdasar manhaj yang ditetapkan sehingga menghasilkan *qaul mukharraj*. Apabila pilihan ini tidak dimungkinkan, maka bisa berpegang kepada semua pendapat yang ada dalam berbagai mazhab fiqh (*iltizam bi mazhabin ghairu mu'ayyan*). Dalam hal ini, yang dilakukan adalah melakukan pemilihan hukum diantara berbagai pendapat hukum (*taqrir baina al-aqwal*) atau semacam melakukan proses *tarjih*. Dalam hal *qaul arjah* tidak mungkin dilaksanakan, maka beralih kepada *qaul rajih*. Jika ini pun tidak mungkin diterapkan, maka beralih kepada *qaul marjuh*, dengan tetap pendapat hukum itu ada ulama' yang menyatakan meskipun minoritas dan dipandang lemah.

d. Kehati-hatian dalam menetapkan hukum dalam pelaksanaan ibadah haji, seringkali muncul persoalan-persoalan baru. Para pembimbing hendaknya berhati-hati dan memberikan jawaban hukum. Jangan sampai memberikan keputusan hukum yang asal-asalan dan tidak bisa

dipertanggungjawabkan. Allah berfirman: Artinya: Bertanyalah kepada orang yang mempunyai pengetahuan jika kamu tidak mengetahui". An-Nahl[16]: 43. (Kementerian Agama RI, 2022, hlm.17-31).

Bimbingan dalam moderasi manasik haji dan umrah ini dilaksanakan mulai musim haji tahun 1444 H/2022 M dengan berpedoman pada buku panduan moderasi manasik haji dan umrah yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kemenag RI Tahun 2022.

8. Bimbingan manasik haji ramah lansia.

Bimbingan manasik haji ramah lansia dimulai pada musim haji 1444 H/2023H, karena jumlah jemaah haji lansia tahun 2023 cukup banyak setelah dua tahun (2020 dan 2021) masa pandemi tidak ada keberangkatan jemaah haji. Ditambah lagi pada tahun 2022 ada pembatasan usia bagi jemaah yang diperkenankan menunaikan ibadah haji. https://haji.kemenag.go.id).

Sehingga Tahun 2023, Kementerian Agama RI mencanangkan sebagai Tahun Haji Ramah Lansia. Hal yang menjadi prioritas adalah bagaimana pelaksanaan ibadah haji, khususnya jemaah lansia, dapat terlayani dengan baik pada aspek ibadahnya sesuai tuntunan yang diajarkan Rasulullah SAW. Jemaah diarahkan untuk menempuh solusi hukum yang memberikan kemudahan, keringanan bagi lansia, risti, penyandang disabilitas dan manasik yang mengedapankan moderasi dalam beribadah sesuai dengan konteks dan kondisinya saat ini. Hal ini dimaksudkan agar jemaah haji khususnya jemaah risti, lansia, perempuan dan penyandang disabilitas dapat melaksanakan ibadah dengan khusyu' clan sesuai ketentuan tanpa mengurangi rasa kenyamanan dan keselamatannya. (Kementerian Agama RI, 2023, hlm.vii-ix).

Pemberian prioritas kuota kepada jemaah haji lansia di atur menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Pasal 14 ayat 1 dinyatakan bahwa "Dalam menetapkan kuota haji Indonesia, Menteri memberi prioritas kuota kepada Jemaah Haji lanjut usia yang berusia paling rendah 65 (enam puluh lima) tahun dengan persentase tertentu".

Berdasarkan data Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Kementerian Agama per 23 Maret 2023, terdapat 66.943 jemaah haji lansia yang diberangkatkan pada tahun 2023. Jumlah ini mencapai sekitar 30% dari total jemaah haji Indonesia pada 2023 yang sebanyak 221.000 orang. https://databoks.

katadata.co.id .Data di atas menunjukkan bahwa bimbingan manasik haji perlu dioptimalkan untuk mendukung kebijakan "Haji Ramah Lansia" tersebut.

Lansia merupakan umur pada manusia yang telah memasuki tahapan akhir dari fase kehidupannya. Berdasarkan World Health Organization, lanjut usia (lansia) adalah seseorang yang telah memasuki usia 60 tahun ke atas. Sedangkan menurut Perpres No 88 Tahun 2021 tentang Strategi Nasional Kelanjutusiaan, lansia adalah seseorang yang sudah mencapai usia 60 tahun ke atas. Proses penuaan akan berdampak pada berbagai aspek kehidupan, baik aspek sosial, ekonomi maupun aspek kesehatan. .

Ada sejumlah langkah yang perlu diperhatikan dalam proses bimbingan manasik haji bagi lansia, sebagai berikut :

Pertama, mencari pembelajaran manasik yang tepat. Menurut Hurlock, usia 60 tahun ke atas adalah masa dewasa akhir. Pada masa ini, kemampuan fisik maupun psikologis mengalami penurunan yang sangat cepat, sehingga seringkali individu tergantung pada orang lain. Timbul rasa tidak aman karena faktor ekonomi yang menimbulkan perubahan pada pola hidupnya.

Pendidikan andragogi cocok diterapkan kepada jemaah lansia karena pendidikan orang dewasa dapat mengembangkan kemampuan, memperkaya pengetahuan, mengembangkan keterampilan, memperoleh cara-cara baru serta mengubah sikap dan perilakunya. Yang perlu mendapat perhatian lebih serius adalah seiring makin tua seseorang, sikapnya bisa berubah menjadi anak kecil. Anak kecil yang dimaksud disini adalah bukan kemampuan berbicara seperti balita, akan tetapi pada aktivitasnya tidak bisa melakukan pekerjaan sederhana, mengendalikan emosi yang menyebabkan ngambek. Kenapa ini bisa terjadi? Karena pada lansia, fungsi kognitifnya mengalami penurunan secara alami yang tidak bisa dicegah, tapi bisa diperlambat. Berkurangnya fungsi kognitif bisa memengaruhi sisi psikologis. Berubahnya mood lansia bisa disebabkan karena merasa kesepian ditinggalkan orang terkasihnya

Kedua, menerapkan metode bimbingan yang cocok. Metode ceramah tidak boleh durasinya lama, mengingat kemampuan memori lansia sudah berkurang. Mereka ketika mendaftar haji di usia muda, tetapi berangkat di usia tua karena lamanya antrean. Bimbingan manasik bagi lansia harus lebih banyak menggunakan metode praktik, pemutaran film/video, simulasi dan tanya jawab agar lebih mudah tertanam di ingatan mereka. Jam pelajaran waktu manasik juga

perlu diperhatikan, jangan terlalu lama karena harus melihat kondisi kesehatan jemaah lansia yang mudah capek.

Ketiga, materi fiqh ibadah haji wajib menggunakan buku panduan manasik haji yang diterbitkan Kementerian Agama. Untuk lansia, fokus kepada yang rukun dan wajib haji saja. Jemaah lansia jangan dipaksa untuk melakukan ibadah sunnah haji yang bisa menyebabkan penurunan kesehatan. Bukan hanya kepada jemaah lansia, tetapi kepada jemaah yang punya riwayat komorbid dan disabilitas.

Keempat, pembimbing manasik harus berpengalaman (profesional), pernah naik haji dan mengikuti sertifikasi pembimbing manasik haji. Mereka juga harus lebih banyak mendengarkan lansia seperti mendengarkan orang tua sendiri. Respons yang diberikan juga harus sopan dan berbicara dengan bahasa yang jelas serta mudah dicerna, pembimbingan agar lebih sabar dan tidak emosional.

Dengan beberapa langkah di atas, jemaah lansia diharapkan bisa mendapatkan pengetahuan fiqh ibadah haji dan kesehatan sesuai usia mereka. Sehingga, jemaah haji lansia bisa menjadi jemaah mandiri yang mampu melaksanakan ibadah haji, tanpa tergantung pihak lain. Kualitas pelaksanaan ibadah haji menjadi hal yang utama selain kualitas pemahaman jemaah terhadap pelaksanaan ibadah haji. *(https://kemenag.go.id).*

Untuk memberikan bimbingan dan kemudahan bagi para lansia yang akan berhaji, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama telah menerbitkan buku panduan dengan judul "Tuntunan Manasik Haji dan Umrah bagi Lansia". Terdapat di aplikasi PUSAKA Kemenag, yang bisa diunduh di Playstore maupun Appstore. Isi buku Tuntunan Manasik Haji dan Umrah bagi Lansia adalah sebagai berikut:

1) Prinsip Kemudahan dan Keringanan Beribadah dalam Islam.
2) Tata Cara Niat Ihram Haji dan Umrah.
3) Tata Cara Wudhu, Tayamum, Shalat, dan Shalat.
4) Shalat di Hotel Tanah Haram bagi Lansia.
5) Shalat Arbain di Madinah Bagi Lansia.
6) Tata Cara Wukuf.
7) Melontar Jumrah bagi Lansia.
8) Tata Cara Tawaf.
9) Tata Cara Sa'i.

10) Tahallul. (https://haji.kemenag.go.id).

E. Pelayanan Kesehatan.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan jemaah haji dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 62 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Kesehatan Haji dilakukan untuk meningkatkan kesehatan jemaah haji sebelumberangkat, selama dalam perjalanan, saat menunaikan ibadah haji, sampai tiba di tanah air pasca operasional haji. Di samping itu, upaya mencegah terjadinya transmisi penyakit menular yang mungkin terbawa keluar/masuk oleh jemaah haji.

Tujuan penyelenggaraan kesehatan haji adalah untuk melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kesehatan kepada jemaah haji Indonesia di Arab Saudi agar dalam kondisi sehat sehingga dapat beribadah sesuai syariat Islam, dengan menerapkan strategi:

1) Penguatan promotif dan preventif dengan tetap mening katkan pelayanan kuratif dan rehabilitatif;
2) Mobilisasi PPIH sesuai situasi dan kondisi dengan memperhatikan pola pergerakan jemaah haji;
3) Penguatan penyelenggaraan kesehatan di Arafah, Muszdalifah dan Mina;
4) Penguatan sistem komunikasi dan informasi antar Daerah Kerja (daker) PPIH Arab Saudi, serta integrasi kerja antara PPIH dan tim asistensi serta pendukung lainnya;
5) Tim Pertolongan Pertama Pada Jemaah Haji (P3JH) yang dibentuk dari tenaga kesehatan Rumah Sakit Haji Jakarta, Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat, dan Fakultas Kedokteran UIN Malang serta UIN Jakarta.
6) Perlindungan dan evakuasi tanazul jemaah haji.

Penyelenggaraan kesehatan haji meliputi pembinaan kesehatan, pelayanan kesehatan, dan perlindungan kesehatan. Bentuk kegiatan dalam pembinaan kesehatan berupa deteksi dini, pembimbingan kesehatan, penyuluhan dan konseling kesehatan, pemberian brosur kesehatan kepada jemaah haji, dan upaya promotif/preventif.

Pelayanan kesehatan terbagi dalam :

1) pelayanan selama jemaah haji berada di Indonesia,
2) selama dalam perjalanan,
3) di Embarkasi/debarkasi,
4) rumah sakit rujukan,
5) selama di Arab Saudi, dan
6) pasca operasional haji.

Perlindungan kesehatan haji berupa perlindungan spesifik, penyelenggaraan kesehatan lingkungan, penyelenggaraan gizi, visitasi jemaah haji sakit, penyelenggaraan sistem kewaspadaan dini Kejadian Luar Biasa (KLB), dan penanggulangan krisis kesehatan.

Pelayanan kesehatan di Tanah Air meliputi penyiapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan kesehatan haji baik di tanah air maupun di Arab Saudi, perekrutan tenaga kesehatan, meningkatkan kemampuan teknis petugas di tingkat Puskesmas dan rumah sakit, pelayanan kesehatan bermutu bagi jemaah haji di Puskesmas, rumah sakit, dan Embarkasi, pembinaan kesehatan sejak dini dan bagi jemaah haji resiko tinggi, memberikan vaksin *meningitis meningococus* bagi jemaah haji dan petugas, meningkatkan pelayanan kesehatan bermutu, cepat, dan terjangkau bagi jemaah haji selama menunaikan ibadah haji. Aspek kesehatan laik beribadah ketika jemaah haji bebas cedera, sehat dan bugar.

Faktor determinan yang mempengaruhi kesehatan Jemaah Haji Indonesia yang perlu mendapat perhatian khusus adalah usia lanjut, penyakit kronis (kardiovaskular, metabolik, muskuloskeletal, neurologis), penyakit menular, psikososial (akut dan kronis), masalah gizi, kesehatan reproduksi, kecelakaan, lingkungan (air bersih, sanitasi, cuaca ekstrim), dan pengetahuan kesehatan yang dimiliki jemaah haji itu sendiri.

Sementara itu ada faktor-faktor risiko lain yang juga mempengaruhi kesehatan jemaah haji pada umumnya seperti:

1) Lingkungan Fisik, seperti jarak pemondokan ke Masjidil Haram, suhu ekstrem (panas, berdebu dan badai pasir), kelembaban rendah serta aktivitas ibadah yang sebagian besar merupakan kegiatan fisik;
2) Lingkungan Sosial, seperti adaptasi dengan penduduk dari berbagai negara dan di negeri asing serta norma dan kebiasaan yang berbeda;
3) Lingkungan Psikologis, seperti jauh dari keluarga dalam jangka

waktu lama dan interaksi antar sesama Jemaah Haji Indonesia selama menjalankan ibadah haji, dan

4) Penerapan suatu kebijakan, seperti kebijakan penempatan pondokan jemaah haji berisiko tinggi, baik jarak atau kemudahan aksesnya dengan tenaga kesehatan.

Sebagai acuan pelaksanaan, maka perlu ditetapkan indikator sesuai tahapan pelaksanaan program kesehatan haji dalam upaya pencapaian istithaah kesehatan. Indikator yang dimaksud meliputi:

1) Pemeriksaan Kesehatan Tahap Pertama.
2) Pembinaan Kesehatan Masa Tunggu.
3) Pemeriksaan Kesehatan Tahap Kedua.
4) Pembinaan Kesehatan Masa Keberangkatan.
5) Pemeriksaan Kesehatan Tahap Ketiga. (Kementerian Agama, 2019, hlm.57-59).

Jemaah haji yang telah terdaftar dan masuk dalam urutan berangkat pada tahun berjalan diberikan pembinaan kesehatan oleh dinas kesehatan kabupaten/kota bekerjasama dengan Puskesmas kecamatan sebagai persiapan melaksanakan ibadah haji di Arab Saudi.

1. Di daerah sebelum keberangkatan.

Pelayanan kesehatan jemaah haji dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan nomor 62 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Kesehatan Haji, yang bertujuan untuk mencapai kondisi istithaah kesehatan jemaah haji; mengendalikan faktor risiko kesehatan haji; menjaga agar jemaah haji dalam kondisi sehat selama di Indonesia, selama perjalanan, dan Arab Saudi; mencegah terjadinya transmisi penyakit menular yang mungkin terbawa keluar dan/atau masuk oleh Jemaah Haji; dan memaksimalkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan kesehatan Haji.

Untuk mencapai kondisi istithaah kesehatan jemaah haji, dilakukan tahapan pemeriksaan dan pembinaan kesehatan sebelum berangkat ke Tanah Suci, yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 15 Tahun 2016 tentang Istithaah Kesehatan Jemaah Haji.

Tahapan pemeriksaan dan pembinaan kesehatan jemaah haji meliputi,

pemeriksaan kesehatan tahap pertama yang dilakukan di Puskesmas/klinik, pembinaan masa tunggu, pemeriksaan kesehatan tahap kedua (rumah sakit kabupaten/ kota), pembinaan masa keberangkatan, serta pemeriksaan kesehatan tahap ketiga yang diselenggarakan oleh Panitia Penyelenggara ibadah haji (PPIH) Embarkasi bidang Kesehatan.

a. Pemeriksaan dan Pembinaan Kesehatan Tahap Pertama.

Pemeriksaan dilaksanakan oleh Tim Penyelenggara Kesehatan Haji Kabupaten/ Kota di Puskesmas dan/ atau rumah sakit. Pemeriksaan kesehatan tahap pertama merupakan keharusan setiap jemaah haji agar dilakukan secara dini (sesegera mungkin setelah mendapatkan nomor porsi atau paling lambat 2 (dua) tahun dari perkiraan keberangkatan).

Berdasarkan pemeriksaan pertama, jemaah haji akan ditetapkan status kesehatan risiko tinggi atau tidak risiko tinggi. Status kesehatan resiko tinggi ditetapkan dengan kriteria: a) berusia 60 tahun atau lebih, dan/atau b) memiliki faktor risiko kesehatan dan gangguan kesehatan yang potensal menyebabkan keterbatasan dalam melaksanakan ibadah haji. Penetapan status jemaah haji risiko tinggi dituangkan dalam surat keterangan hasil pemeriksaan kesehatan jemaah haji yang dikeluarkan dan ditandatangani oleh dokter premeriksa kesehatan haji.

b. Pembinaan Kesehatan Haji tahap pertama pada Masa Tunggu

Dari hasil pemeriksaaan kesehatan tahap pertama, selanjutnya dilakukan Pembinaan kesehatan pada masa tunggu yang bertujuan mempersiapkan *istithaah* kesehatan haji. Pembinaan ini dilakukan kepada jemaah haji yang telah memperoleh nomor porsi sampai pada waktu ditentukan kuota keberangkatannya (dalam hal ini estimasi keberangkatannya adalah duatahun mendatang).

Pembinaan kesehatan haji, selain melibatkan lintas program dan lintas sector, juga perlu melibatkan masyarakat termasuk para tokoh/pembimbing agama dan/atau organisasi profesi. Pelaksanaan pembinaan kesehatan haji perlu dikelola oleh tim penyelenggara kesehatan haji kabupaten/kota

Untuk saat ini, disepakati pembinaan masa tunggu difokuskan kepada jemaah haji yang akan berangkat dengan estimasi 2 (dua) tahun. Secara umum, kegiatan pembinaan kesehatan haji diklasifikasikan menjadi:

1) Kegiatan pembimbingan kesehatan haji meliputi Konseling kesehatan, Peningkatan kebugaran jasmani disesuaikan dengan kesenangan jemaah (jalan kaki, jogging, Senam Aerobik, Senam Haji Sehat, Senam Lansia, Senam Jantung Sehat, Senam Diabetes Melitus, Senam Asma, Senam Sehat Bugar, dan Senam Kebugaran Jasmani, berenang, bersepeda), pemanfaatan pos pembinaan terpadu (Posbindu), Kunjungan rumah.

2) Kegiatan penyuluhan kesehatan haji berisi pemberian informasi tentang upaya menjaga dan mempertahankan kondisi kesehatan selama masa tunggu sehingga jemaah haji dapat memenuhi persyaratan *istithaah* sampai waktu keberangkatan, Penyebarluasan informasi dengan poster, brosur, leaflet dan video, Pemanfaatan media massa atau media elektronik seperti radio, televisi, surat kabar, majalah, dan media *online.*

c. Pemeriksaan Kesehatan Tahap kedua

Pemeriksaan tahap kedua dilaksanakan oleh tim Penyelenggara Kesehatan Haji Kabupaten/Kota di Puskesmas dan/atau rumah sakit yang dilaksanakan paling lambat 3 (tiga) bulan sebelum masa keberangkatan jemaah haji. Hasil pemeriksaan kesehatan tahap kedua merupakan penetapan *istithaah*.

Berdasarkan pemeriksa tahap kedua ini, ditetapkan *istithaah* jemaah haji, meliputi:

1) Memenuhi syarat *istithaah* kesehatan haji

Jemaah yang ditetapkan memenuhi syarat *istithaah* kesehatan haji merupakan jemaah yang memiliki kemampuan mengikuti proses ibadah haji tanpa bantuan obat, alat, dan/atau orang lain dengan tingkat kebugaran jasmani setidaknya dengan kategori cukup. selain itu jemaah haji dengan kriteria ini wajib berperan aktif dalam kegiatan promotif dan preventif.

2) Memenuhi syarat *istithaah* kesehatan haji dengan pendampingan.

Jemaah haji yang ditetapkan memenuhi syarat *istithaah* kesehatan haji dengan pendamping adalah dengan kriteria : a) Berusia 60 tahun atau lebih; dan/atau, b) Menderita penyakit tertentu yang tidak masuk dalam kriteria tidak memenuhi syarat istitha'ah sementara

dan/ atau tidak memenuhi syarat istitha'ah.

3) Tidak memenuhi syarat *istithaah* kesehatan haji untuk sementara; dengan kriteria:
   a) Tidak memiliki sertifikat Vaksinasi Internasional yang sah.
   b) Menderita penyakit tertentu yang berpeluang sembuh, antara lain Tuberkulosis sputum BTA positif, Tuberculosis Multi Drug Resistance, Diabetes Militus tidak tekrontrol, Hipertiroid, HIV-AIDS dengan Diare Kronik, Strok Akut, Perdarahan Saluran Cerna, Anemia Gravis;
   c) Suspek dan/atau confirm penyakit menular yang berpotensi wabah;
   d) Psikopsis Akut;
   e) Fraktur tungkai yang membutuhkan Immobilisasi
   f) Fraktur tulang belakang tanpa komplikasi neurologis;
   g) Hamil yang diprediksi usia kehamilaannya pada saat keberangkatan kurang dari 14 minggu atau lebih dari 26 minggu.
4) Tidak memenuhi syarat istitha'ah kesehatan haji, dengan kriteria:
   a) Kondisi klinis yang mengancam jiwa,
   b) Gangguan jiwa berat,
   c) Jemaah dengan penyakit yang sulit diharapkan kesembuhannya.

Jemaah haji yang tidak memenuhi syarat *istithaah*, tidak diberikan kesempatan melakukan pelunasan, tidak diberikan Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA), tidak divaksinasi meningitis. Untuk menetapkan *istithaah* kesehatan haji, ketua tim penyelenggara haji mengeluarkan dan menandatangani berita acara penetapan *istithaah* kesehatan jemaah haji kemudian disampaikan kepada jemaah haji.

Apabila terdapat jemaah haji dengan status *istithaah* tidak memenuhi syarat sementara dan status tidak memenuhi syarat, disampaikan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kab/kota untuk ditindak lanjuti. Bagi jemaah Haji yang telah ditetapkan sebagai: a). Memenuhi syarat *istithaah*, b). Memenuhi syarat *istithaah* dengan pendampingan, dan c). Tidak memenuhi syarat *istithaah* sementara, dilakukan pemberian vaksinasi Meningitis Meningokokkus sesuai ketentuan dan tidak terdapat kontraindikasi medis

Penetapan *istithaah* tersebut menjadi syarat bagi calon Jemaah haji untuk melakukan pelunasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah haji (BPIH), yang telah diberlakukan secara definitive seluruh Indonesia pada musim haji tahun 1439 H/2018.

d. Pembinaan Kesehatan Haji kedua pada Masa Keberangkatan.

Pembinaan kesehatan haji di masa keberangkatan adalah pembinaan yang dilakukan kepada jemaah haji setelah jemaah haji melakukan pemeriksaan kesehatan tahap kedua sampai keberangkatan. Pembinaan dilakukan pada jemaah haji yang telah masuk dalam kuota keberangkatan tahun berjalan, artinya jemaah tersebut sudah dipastikan akan berangkat, setelah memperoleh konfirmasi keberangkatan dari Kementerian Agama dan sudah ditetapkan status *istithaah* kesehatannya, baik yang memenuhi syarat *istithaah*, *istithaah* dengan pendampingan maupun tidak memenuhi syarat *istithaah* kesehatan haji untuk sementara.

Pembinaan kesehatan jemaah haji di masa keberangkatan meliputi pengobatan (yang merupakan wujud *early diagnostic and prompt treatment* dan *disability limitation*), konsultasi kesehatan oleh dokter penyelenggara kesehatan haji, rujukan kepada fasilitas yang lebih tinggi, dan penanganan rujukan balik.

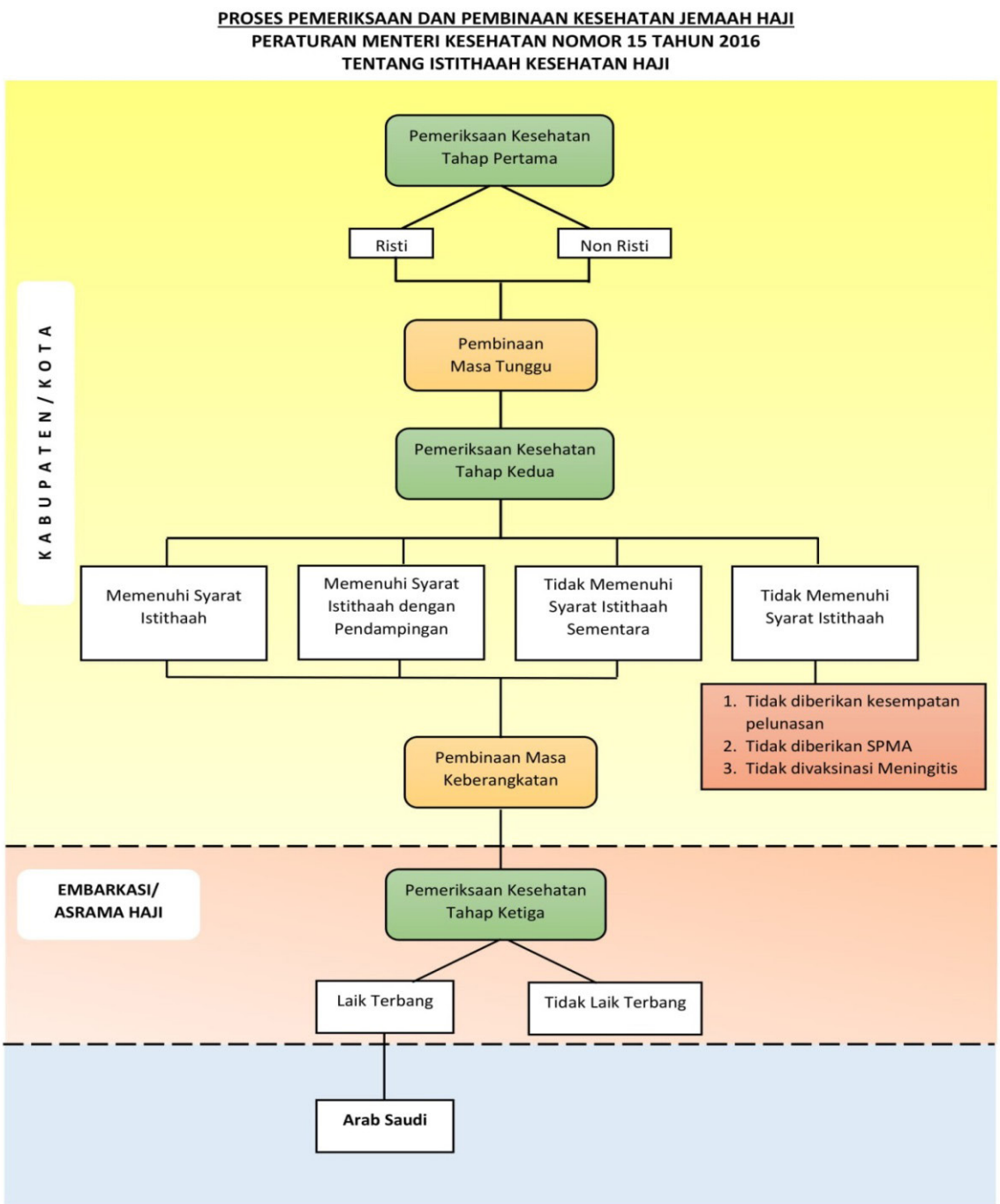
Secara umum, kegiatan pembinaan kesehatan haji tahap kedua sama seperti halnya pembinaan kesehatan haji pada tahap pertama, yaitu kegiatan Pembimbingan dan Penyuluhan, ditambah kegiatan Pembinaan Terpadu Kesehatan Haji.

Kegiatan Pembinaan Terpadu Kesehatan Haji merupakan bentuk pembinaan yang terintegrasi lintas program dan lintas sektor antara Kementerian Kesehatan dengan Kementerian Agama. Kegiatan pembimbingan dilakukan melalui kegiatan latihan fisik yang dilaksanakan di luar ruangan (*outdoor*) sedangkan kegiatan penyuluhan atau bimbingan manasik kesehatan haji dilselenggarakan di dalam ruangan (*indoor*).

e. Pemeriksaan Kesehatan Tahap Ketiga .

Pemeriksaan kesehatan tahap ketiga dilakukan di asrama haji Embarkasi untuk menetapkan status kesehatan jemaah haji laik atau tidak laik terbang merujuk kepada standar keselamatan penerbangan internasional dan/atau

peraturan kesehatan internasional. Jemaah haji yang ditetapkan tidak laik terbang adalah jemaah haji dengan kondisi yang tidak memenuhi standar keselamatan penerbangan internasional dan/atau peraturan kesehatan internasional.



Gambar : 14 Proses Pemeriksaaan dan Pembinaan Kesehatan Jemaah Haji
Sumber : Petunjuk Teknis Pemeriksaaan dan Pembinaan Kesehatan Permenkes Nomor 15 Tahun 2016).

2. Jemaah Haji Wanita Hamil

Berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama RI Nomor: 458 Tahun 2000 dan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial Nomor : 1652.A/MENKESKESOS/SKB/XI/2000, tanggal 13 November 2000 tentang Calon Haji Wanita Hamil Untuk Melaksanakan Ibadah Haji, disebutkan bahwa yang dimaksud dengan calon haji wanita hamil adalah calon haji wanita berdasarkan hasil pemeriksaan laboratorium menunjukkan tes positif hamil.

a. Calon haji wanita hamil yan diijinkan untuk menunaikan ibadah haji harus memenuhi persyaratan :
    1) Telah mendapat suntikan vaksinasi miningitis, paling lama 2 (dua) tahun sebelum keberangktn haji dengan bukti Internasional Certificate of Vaccination (ICV) yang sah.
    2) Pada saat berangkat dari Embarkasi usia kehamilan mencapai sekurang-kurangnya 14 (empat belas) minggu, dan sebanyak-banyaknya 26 (dua puluh enam) minggu.
    3) Tidak tergolong dalam kehamilan resiko tinggi, baik untuk ibu serta janinnya, yang dinyatakan dengan surat keterangan dari dokter spisialais kebidanan dan penyakit kandungan yang memiliki surat izin prakttik.
    4) Menyerahkan surat pernyataan tertulis diatas kertas bermaterai yang ditanda tangani oleh yang bersangkutan dan diketahui oleh suaminya atau pihak kelurganya yang lain.

b. Apabila jemaah haji wanita hamil sebagai dimaksud melahirkan di perjalanan atau di Arab saudi, maka ia harus menanggung biaya melahirkan dan tiket pesawat bayinya ke tanah air.

b. Dalam pelaksanaan kerjasama ini, Menteri Agama dan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial, masing-masing bertanggung jawab sesuai tugas dan fungsinya masing-masing.

e. Yang terkait dalam pelaksanaan kerjasama ini adalah.
    1) Seluruh jajaran Kementerian Agama tingkat pusat, provinsi, kabupaten/kota dan Kecamatan.
    2) Seluruh jajaran instansi pemerintah yang bertanggung jawab dibidang kesehatan di tingkat pusat, provinsi, kabupaten/kota dan

Kecamatan. (Noor Hamid, 2020, hal.162-163).

3. Di Asrama Haji Embarkasi/debarkasi.

Pada saat jemaah haji dan petugas haji berada di asrama haji, setelah acara serah terima dari PPIH daerah kepada PPIH Embarkasi, proses selanjutnya dilakukan pemeriksaan kesehatan tahap ketiga berada asrama haji Embarkasi. Layanan kesehatan jemaah haji di Embarkasi meliputi :

a. pemeriksaan kelengkapan dokumen kesehatan jemaah (dalam kartu kesehatan), penerbitan ICV meningitis, pemeriksaan kesehatan, pelayanan poliklinik, tes kehamilan, pelayanan rujukan ke Rumah Sakit.
b. Bimbingan dan penyuluhan kesehatan. (Sri Ilham Lubis, 2016, hal. 99-100)

Terkait dengan pemeriksaan kesehatan jemaah haji tahap ketiga di asrama haji ini adalah untuk menetapkan status kesehatan jemaah haji laik atau tidak laik terbang merujuk kepada standar keselamatan penerbangan internasional dan/atau peraturan kesehatan internasional.

Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) sebagai bagian dari PPIH Embarkasi bidang kesehatan berkoordinasi dengan dokter penerbangan dan/atau dokter ahli di rumah sakit rujukan. Apabila PPIH Embarkasi bidang kesehatan mendapatkan jemaah haji memiliki potensi tidak memenuhi syarat *istithaah* kesehatan, maka PPIH Embarkasi bidang kesehatan dapat melakukan pemeriksaan kesehatan kepada jemaah haji dengan menyertakan tim penyelenggara kesehatan haji kabupaten/kota untuk menetapkan kriteria *istithaah* jemaah haji tersebut.

Penetapan status jemaah haji tidak laik terbang dituangkan dalam Berita Acara Kelaikan Terbang/rekomendasi yang dikeluarkan dan ditandatangani oleh ketua PPIH Embarkasi Bidang Kesehatan, selanjutnya disampaikan kepada ketua PPIH Embarkasi untuk ditindaklanjuti. Pemberitahuan rekomendasi juga disampaikan kepada jemaah haji, sehingga jemaah haji dapat berperan aktif melaksanakan rekomendasi yang dimaksud. (Kementerian Kesehatan RI, Petunjuk Teknis Pemeriksaaan dan Pembinaan Kesehatan Permenkes Nomor 15 Tahun 2016).

4. Di Arab Saudi.

Pelayanan kesehatan jemaah di Arab Saudi menjadi tanggung jawab

Kementerian Kesehatan di bawah koordinasi Kementerian Aga ma. Secara umum, pelayanan kesehatan di Arab Saudi meliputi: pelayanan di pemondokan oleh dokter kloter, pelayanan di klinik sektor oleh dokter sektor, pelayanan BPHI di Makkah, Madinah, Jeddah, dan Arafah-Mina, serta layanan rujukan ke Rumah Sakit Arab Saudi.

Untuk pelayanan kesehatan di Makkah telah disiapkan Klinik Kesehatan Haji Indonesia (KKHI) setara dengan Rumah Sakit kelas C di Indonesia (kapasitas 250 bed) ditambah dengan pelayanan Kantor di 11 Sektor. Pelayanan kesehatan di Madinah telah disiapkan KKHI setara dengan Rumah Sakit kelas D di Indonesia (kapasitas 65 bed) di tambah dengan pelayanan Kantor di 5 Sektor. Pelayanan kesehatan di bandara Madinah maupun Jeddah akan diberikan layanan ambulan mobile yang akan melakukan pelayanan gawat darurat.

a. Tim Promotif dan Preventif (TPP) kesehatan.

Dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan jemaah haji di Arab Saudi, telah dibentuk Tim Promotif dan Preventif (TPP) kesehatan. Pembentukan TPP untuk melayani kesehatan jemaah haji yang meliputi upaya kuratif, rehabilitatif, dan upaya promotive-preventif, dengan pendekatan 5 Level Prevention yang ditekankan pada usaha promosi kesehatan dan pencegahan penyakit. Pelaksanaannya disesuaikan dengan risiko bahaya kesehatan dan keselamatan yang ada selama melaksanakan ibadah haji serta mampu laksana (*make it simple*).

Kegiatan Tim TPP dimulai sejak jemaah haji masih di tanah air (berkordinasi dengan TKHI) dan selama di tanah suci (fase ibadah haji Pra Armuzna, Armuzna, pasca Armuzna). Kegiatan yang dilakukan oleh Tim TPP meliputi penyuluhan kelompok di hotel, pendampingan jemaah KKHI dan Rumah Sakit Arab Saudi serta pertolongan jemaah haji sakit di hotel.

Pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1439 H/ 2018 M, tim TPP juga membentuk *On Call* TPP yang ditujukan untuk jemaah haji yang memerlukan dukungan dan komunikasi interpersonal. Media Penyuluhan yang digunakan TPP berupa flyer, poster, standing banner, serta log book pencatatan dan pelaporan.

Wilayah kerja TPP meliputi Daerah Kerja Makkah dan Daerah Kerja Madinah. Dalam kondisi tertentu tim TPP Daker Madinah dapat

diperbantukan dalam pelaksanaan tugas layanan kesehatan di bandara Madinah.

1) Operasional TPP Madinah

   Operasional T PP di Madinah mulai dilaksanakan pada saat jemaah haji mendarat di Bandara AMAA-Madinah, yaitu pada periode penerimaan jemaah haji gelombang pertama. Personil TPP dibagi menjadi 3 (tiga) regu kerja yaitu regu Promotif dan Preventif Pondokan jemaah haji, Regu KKHI Madinah, dan Regu Visitasi Rumah Sakit Arab Saudi. TPP akan melakukan upaya promotif dan preventif di hotel Madinah.

   TPP akan bekerjasama dengan TKHI dalam pemetaan dan penyampaian materi supaya hasil kerjanya lebih maksimal. TKHI diharapkan peran sertanya juga sebagai tim promotif dan preventif di kloternya masing-masing. Pelaksanaan upaya promotif dan preventif dilakukan menyesuaikan dengan waktu jemaah haji ketika berada di hotel, seperti setelah salat subuh atau setelah Salat Isya. Hasil temuan kasus TPP saat penyuluhan akan dilaporkan kepada TKHI dan atau ke tim visitasi (KKHI Madinah).

   Kegiatan TPP di KKHI dan Rumah Sakit Madinah sebagai pendamping kunjungan tim TGC/TKR kepada jemaah sedang diobservasi di KKHI atau Rumah Sakit. Pendampingan ini berupa dukungan emosional jemaah serta komunikasi interpersonal. Selain itu dilakukan juga pencatatan pelaporan temuan kasus.

2) Operasional TPP Makkah

   Operasional tim TPP di Makkah hampir menyerupai kegiatan tim TPP di Madinah yaitu tim dibagi menjadi tiga regu kerja yaitu regu Promotif dan Preventif Pondokan Jemaah Haji, Regu KKHI Makkah, dan Regu Visitasi Rumah Sakit. Kegiatan dilakukan sejak jemaah haji pertama tiba di Makkah,

3) Operasional TPP Persiapan Armuzna

   Kegiatan Promotif dan preventif dilakukan seperti pola sebelumnya. Pada Fase ini, materi penyuluhan ditekankan kepada persiapan ibadah haji di Armuzna.

4) Operasional TPP Armuzna

Semua personel TPP Armuzna berada di Arafah-Mina. Perkemahan jemaah haji Indonesia di Arafah terdiri dari 57 Maktab, setiap Maktab terdiri dari 38-40 Tenda dengan jumlah jemaah per Maktab sekitar ±3.000 orang.

Tim TPP akan memberikan penyuluhan tentang kesehatan di Armuzna dan saat jemaah berada di dalam tenda. Saat di tenda, tim TPP juga berperan menemukan kasus akibat sengatan panas dan memberikan pertolongan sederhana seperti rehidrasi dan handuk dingin. Saat pergerakan jemaah dari Arafah ke Muzdhalifah, tim TPP akan di bawah kordinasi tim TGC. Fungsi tim TPP membantu tim TGC untuk temuan kasus jemaah yang sakit dan memastikan jemaah mendapatkan pelayanan kesehatan di posko yang tersedia atau di rumah sakit.

5) Operasional TPP Pasca Armuzna Makkah

Kegiatan yang dilakukan oleh Tim TPP masih sama dengan fase pra Armuzna. Untuk Materi pada fase ini ditekankan agar jemaah menjaga kesehatannya hingga saat kepulangan, tips sehat saat di pesawat dsb. Tim TPP Daker Makkah melakukan temuan kasus di pondokan dan rumah sakit karena pada periode pasca Armuzna jumlah jemaah yang sakit meningkat drastis akibat kelelahan dsb.

6) Operasional TPP Pasca Armuzna-Madinah

TPP Pasca Armuzna-Madinah dilakukan sama dengan Daker Makkah.

b. Koordinasi TKHI dan PPIH Arab Saudi.

TKHI dan PPIH melakukan koordinasi dengan terjadwal, dalam bentuk kerjasama penanganan penyuluhan kelompok, penatalaksanaan kuesioner dan tindak lanjutnya yang dilakukan oleh TKHI, dalam hal pengobatan jemaah haji dan pemberian rujukan jemaah haji yang sakit dan harus dirujuk ke KKHI atau ke Rumah Sakit Arab Saudi (RSAS).

TKHI melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jemaah haji Indonesia di Kloter masing-masing. KKHI di Sektor melakukan kegiatan kuratif dan rehabilitatif serta visitasi terhadap jemaah haji di pemondokan dan atau lokasi pergerakan jemaah haji. Sedangkan TPP dan

TGC fokus pada kegiatan promotif dan preventif. TGC juga melakukan layanan bergerak di Armuzna.

c. Tim Gerak Cepat (TGC) PPIH Kesehatan 1439H

Tim Gerak Cepat (TGC) adalah tim yang terdiri dari tenaga medis dan merupakan bagian dari Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Bidang Kesehatan yang bertugas untuk melakukan pertolongan ke gawat daruratan maupun rujukan dan evakuasi di Sektor dan Armuzna selama masa operasional haji berlangsung.

1) Sumber Daya Manusia

   TGC 1438 H berjumlah 75 orang, terdiri dari 32 orang dokter, 32 orang perawat dan 11 orang tenaga kefarmasian. Dalam melaksanakan tugasnya TGC akan dibantu oleh Tenaga Pendukung Kesehatan (TPK).

2) Wilayah Kerja

   Wilayah kerja T GC pada masa pra dan pasca Armuzna yaitu di Sektor dan Sektor Khusus termasuk terminal di area Masjidil Haram Makkah dan Madinah. Sedangkan pada masa Armuzna berada di Arafah dan Mina.

3) Pendekatan dan Konsep Kerja TGC

   TGC dalam memberikan kepada jemaah Indonesia dilakukan dengan pendekatan manajemen risiko. Risiko dapat diformulasikan dengan rumus: *Risk = Hazard* x *Vulnerability/Capacity*.

   Ancaman di Arab Saudi dapat berupa cuaca dan lingkungan yang ekstrim, badai pasir, kepadatan massa (berkumpulnya orang dalam jumlah banyak pada waktu dan tempat tertentu), penyakit menular dan lain-lain yang akan dihadapi jemaah haji Indonesia saat berada di Arab Saudi.

   Vulnerabilitas jemaah haji Indonesia yang tinggi dengan jumlah kelompok risiko tinggi sekitar 67 % dari jumlah jemaah, maupun budaya Arab Saudi yang berbeda dapat memengaruhi perilaku dan kondisi kesehatan jemaah haji. Ancaman bertemu dengan *vulnerabilitas* tinggi dapat menimbulkan risiko yang besar. Ancaman seringkali sulit diubah dan dimanipulasi, tetapi *vulnerabilitas* dapat

diintervensi dengan tindakan-tindakan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif sehingga dapat menurunkan risiko kesehatan jemaah haji Indonesia saat berada di Arab Saudi. Intervensi lainnya untuk menurunkan risiko adalah meningkatkan kapasitas, baik SDM kesehatan maupun peralatan dan perbekalan kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya kepada jemaah haji Indonesia.

g. Konsep kerja TGC

1) **Dekatkan responder**. Pola gerak T GC saat pra dan pasca Armuzna adalah menjemput bola, yaitu melakukan visitasi ke Kloter yang berada dalam tanggungjawab sektornya dengan tujuan penemuan kasus dan pertolongan kegawatdaruratan di Kloter. Selanjutnya, melakukan rujukan dan evakuasi jika perlu. Begitu pula saat berada di sektor khusus terutama pada jam sibuk dan kritis (pada siang dan hari jumat), TGC akan melakukan identifikasi jemaah sakit, pertolongan kegawatdaruratan serta rujukan dan evakuasi bagi jemaah haji Indonesia yang membutuhkan. Saat Armuzna, TGC akan berada di Poskes Subsektor yang sudah ditentukan untuk mendekatkan pelayanan kesehatan kepada jemaah.
2) **Sederhanakan prosedur**. Kasus medis yang ditemukan dan ditangani oleh TGC menggunakan prosedur standar yang lebih sederhana dari prosedur penanganan kasus di KKHI namun tetap sesuai dengan standar penanganan medis. Hal ini disesuaikan dengan peralatan kesehatan dan jumlah SDM T GC di sektor, di Arafah dan di Mina.
3) **Persingkat akses**. Kasus rujukan dan evakuasi tidak menggunakan sistem rujukan berjenjang. Kasus yang dirujuk oleh TGC tidak harus ke KKHI terlebih dahulu akan tetapi disesuaikan dengan kondisi pasien berdasarkan hasil triase. Pasien yang memerlukan intervensi yang lebih canggih dapat langsung dirujuk ke rumah sakit Arab Saudi.
4) **Perkuat komunikasi**. TGC harus terus menerus melakukan komunikasi ke tim kesehatan lainnya di Arab Saudi antara lain TKHI, KKHI, TPP, Tim Visitasi, Kasi, dan Kabid Kesehatan. Selain

itu, juga menjalin komunikasi dan koordinasi kepada Sektor, TPIH, Kasatop Armuzna dan pihak lain yang dapat memperlancar dan mempermudah pelaksanaan tugas TGC.

e. Pembagian daerah kerja TGC:

1) TGC Sektor

Tugas TGC Sektor pra dan pasca Armuzna adalah:

a) visitasi kloter;
b) identifikasi jemaah sakit;
c) penanganan kasus gawat darurat;
d) rujukan dan evakuasi;
e) pencatatan dan pelaporan.

2) TGC Sektor Khusus

Tugas TGC di Sektor Khusus termasuk terminal di area Masjidil Haram pra dan pasca Armuzna adalah:

a) identifikasi jemaah sakit;
b) penanganan kasus gawat darurat;
c) rujukan dan evakuasi;
d) pencatatan dan pelaporan.

3) TGC di Arafah

TGC di Arafah akan ditempatkan di Poskes Sub Sektor untuk mendekatkan pelayanan kesehatan di maktab. Poskes Sub Sektor dilengkapi dengan tempat tidur pasien, emergency kit, oksigen konsentrator, dan alat komunikasi. Tugas TGC di Arafah adalah:

a) penanganan kasus gawat darurat;
b) rujukan dan evakuasi;
c) pencatatan dan pelaporan.

4) TGC di Mina

TGC di Mina dibagi menjadi dua tim, yaitu Tim Mobile

yang bertugas disepanjang jalur lontar jamarat dan Tim Stasioner yang bertugas di Maktab. Untuk menyiasati waktu kritis pada hari pertama lontar Aqabah, satu tim TGC, yaitu TGC Madinah akan

bergerak lebih awai dari Arafah (sekitar jam 21.00 WAS) ke Mina. Untuk mendukung pelayanan kesehatan mobile di Mina dibutuhkan kursi roda sebagai sarana evakuasi di sepanjang jalur lontar jamarat. Tugas Tim Mobile adalah:

e) identifikasi jemaah sakit;
f) penanganan kasus gawat darurat;
g) rujukan dan evakuasi;
h) pencatatan dan pelaporan.

Tugas Tim Stasioner adalah:

a) visitasi kloter
b) identifikasi jemaah sakit
c) penanganan kasus gawat darurat
d) rujukan dan evakuasi
e) pencatatan dan pelaporan.

Untuk menghidari kejenuhan, TGC dapat tugas bergantian sebagai Tim Mobile atau Tim Stasioner. (Kementerian Agama, 2018, hal. 121-129)

f. Pengurusan Kematian Jemaah Haji di Tanah Suci

Prosedur pengurusan jenazah jemaah haji di Arab Saudi adalah sebagai berikut :

1) *Langkah pertama*, yang harus dilakukan adalah melapor kepada ketua kloter/muthawwif.
2) *Langkah kedua*, ketua kloter ditemani oleh dokter kloter akan mengecek jenazah untuk memastikan dan mencatat sebab-sebab kematian jenazah.
3) *Langkah ketiga,* ketua kloter akan melapor ke Maktab dan daerah kerja/ pihak Muassasah.
4) *Langkah keempat,* pihak maktab biasanya akan melihat langsung kondisi mayat dan mengajak ketua kloter, dokter kloter dan perwakilan dari keluarga jenazah ke rumah sakit.
5) *Langkah kelima, Maktab* dan daerah kerja/ pihak *Muassasah* yang

bekerja sama dengan waziratul hajj atau Kementerian Haji Arab Saudi, akan membuatkan surat keterangan kematian dari rumah sakit atau CoD (*certificate of death*). Surat keterangan kematian ini dapat dikeluarkan sekitar 1 jam setelah pasien dinyatakan meninggal di rumah sakit. Untuk kasus kematian di luar rumah sakit, prosesnya lebih lama karena harus mendapatkan surat konfirmasi dari kepolisian terlebih dahulu.

6) *Langkah keenam,* setelah semua proses tersebut selesai, maka dilakukan pengurusan dokumen ke konsulat Indonesia di Jeddah. Dokumen yang dimaksud adalah surat izin pemakaman. Jemaah haji yang meninggal akan diurus pemakamannya oleh Muassasah.

7) *Langkah ketujuh*, pihak maktab menghubungi pihak penyelenggara pemulasaraan jenazah. Pihak pemulasara jenazah akan mengurus jenazah hingga penguburan. Pemulasaraan jenazah yang dilakukan oleh yayasan-yayasan swasta ini bersifat gratis. Kalaupun mau mengeluarkan uang hendaknya dimasukan ke dalam kotak infak yang ada di kantor yayasan atau mengirim lewat rekening. Besar kemungkinan petugas pemakaman akan meminta uang bakhsyis (uang tip) yang bisa diberi seikhlasnya.

8) *Langkah kedelapan*, saat jenazah jemaah haji diserahkan, petugas dari yayasan akan menawarkan apakah jenazah minta dishalatkan di Haram (sebutan untuk Masjidil Haram atau Masjid Nabawi) atau tidak. Jika ingin dishalatkan di Haram, maka perlu ada orang yang menyertainya minimal 2 orang. Jika tidak ingin dishalatkan di Haram, maka keluarga bisa menyertainya ke tempat pemandian atau menyerahkan sepenuhnya kepada petugas. Para wanita tak diperbolehkan ikut ke tempat pemandian jenazah (apalagi ke kubur). Jenazah akan dibawa dulu ke tempat registrasi kubur. semacam reservasi tempat penguburan.

9) *Langkah kesembilan*, jenazah jemaah haji dimandikan dan dikafani. Tempat pemandiannya sudah sangat bagus dan modern. Keluarga dan pengantar tak diperbolehkan masuk dan ikut memandikan, tetapi menunggu di ruang tamu, disediakan makanan ringan dan minuman dingin atau hangat. Jenazah yang tidak akan dishalatkan

di Haram akan dibawa ke mesjid sebelah pemandian dan dishalatkan di sana, lalu dibawa langsung ke pekuburan. Bagi jenazah yang akan dishalatkan di Haram pihak keluarga atau pendamping akan dipanggil dan didata untuk memastikan kesiapannya.

10) Langkah kesepuluh, Setelah proses pemandian selesai dan jenazah dimasukan ke ambulan, keluarga dan pendamping dipanggil dan dikenalkan pada supir ambulan. Setelah mendapat surat keterangan untuk masuk ke Haram, maka rombongan pergi ke Haram.

Surat pengantar itu sangat penting. jangan harap bisa masuk ke Haram sambil membawa jenazah tanpa surat jalan tersebut.

Di Masjidil Haram Makah, Jenazah diarahkan ke Pintu Ismail, pintu di belakang bukit Shafa. dijaga petugas yang meminta menunjukan surat jalan. Kemudian dipersilahkan jenazah dibawa masuk ditempatkan di bawah tempat adzan, berjajar beberapa jenazah yang sudah ada.

11) Langkah *kesebelas*, selesai shalat wajib, imam akan mengatakan "as shalatu ala amwat" yang menandakan komando untuk melaksanakan shalat jenazah.

12) Langkah kedua belas, setelah pelaksanaan shalat jenazah, berikutnya jenazah dibawa lagi ke ambulan untuk menuju ketempat pemakaman.

Jenazah Jemaah haji atau jemaah umrah yang meninggal biasanya dimakamkan di makam umum luar kota Makkah atau Madinah. Di Makkah ada dua kuburan yang biasa dipakai untuk jemaah haji, Ma'la (sekitar 1 km arah utara Masjidil Haram) dan Makam Tsurayya berada di pinggiran kota Makkah seluas ± 4 hektar, jarak sekitar 4 km ke arah Masjid Ji'ronah atau sekitar 20 km utara Makkah).

Sedangkan pemakaman jemaah haji atau jemaah umrah yang meninggal di Madinah di makamkan di makam Baqi, terletak di bagian timur Masjid Nabawi yang meniliki areal 174.962 m2. (Indonesia.go.id, 2018).

F. Pelayanan Transportasi.

1. Transportasi Jemaah Haji dari Daerah ke Embarkasi dan dari Debarkasi ke Daerah.

Transportasi jemaah haji dari daerah asal ke Embarkasi dan/atau dari Debarkasi ke daerah asal menjadi tanggungjawab Pemerintah Daerah. Tanggungjawab Pemerintah Daerah termasuk akomodasi dan penyediaan konsumsi jemaah haji. Tanggung jawab Pemerintah Daerah terhadap jemaah haji dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja daerah. (pasal 36 ayat 1-3 UU No.8 Tahun 2019). Pelayanan transportasi wajib memperhatikan aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, dan efisiensi serta melaksanakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (pasal 37 UU No.8 Tahun 2019).

Pelaksanaan transportasi jemaah haji reguler daerah asal ke Embarkasi dan/atau dari Debarkasi ke daerah asal, dilakukan dengan mengacu pada jadwal pemberangkatan dan pemulangan Jemaah Haji Reguler ke dan dari Arab Saudi. (PMA No.13 Tahun 2021, pasal 65 ayat 2).

2. Transportasi di Embarkasi dan Debarkasi.

Transportasi dari Embarkasi menuju bandara waktu keberangkatan jemaah haji dan atau dari bandara menuju Debarkasi waktu kepulangan jemaah haji, disediakan bus oleh PPIH Embarkasi/Debarkasi dengan memperhatikan aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, dan efisiensi serta melaksanakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Transportasi Udara dari Tanah Air ke Arab Saudi PP.

Pelaksanaan transportasi dilakukan dengan mengacu pada jadwal pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji reguler ke dan dari Arab Saudi. (pasal 65 ayat 2 PMA No.13 Tahun 2021). Transportasi jemaah haji reguler dari Embarkasi ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Debarkasi menggunakan transportasi udara.· Pelaksana transportasi udara harus memenuhi persyaratan transportasi udara paling sedikit meliputi:

a. persyaratan administratif;
b. persyaratan teknis;
c. standar kelaikudaraan dan keselamatan;

d. jenis dan kapasitas pesawat yang akan dioperasikan; dan

e. standar pelayanan.

Pelaksana transportasi udara ditetapkan oleh Menteri setelah berkoordinasi dengan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang perhubungan. (pasal 66 ayat 1-3 PMA No.13 Tahun 2021). Penyusunan jadwal transportasi udara jemaah haji reguler dari Embarkasi ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Debarkasi mengacu pada rencana perjalanan haji. Rencana perjalanan haji ditetapkan berdasarkan *Ta'limatul Hajj*. Rencana perjalanan haji dan jadwal transportasi udara ditetapkan oleh Direktur .Jenderal. (pasal 67 ayat 1-3 PMA No.13 Tahun 2021).

Keberangkatan Jemaah Haji Reguler Embarkasi ke Arab Saudi dilakukan sesuai dengan domisili Jemaah Haji mendaftar. Dalam hal jemaah haji reguler tidak berangkat dari Embarkasi jemaah haji reguler dapat mengajukan mutasi Embarkasi. Mutasi Embarkasi dilakukan dengan alasan: a. pindah domisili; b.penggabungan suami, istri, anak kandung, saudara kandung, atau orang tua kandung; atau c. kedinasan. (PMA No.13 Tahun 2021, pasal 68 ayat 1-3).

Transportasi udara bagi jemaah haji pada saat kepulangan, disebutkan dalam PMA No.13 Tahun 2021, bahwa pemulangan jemaah haji reguler dari Arab Saudi ke Debarkasi menjadi tanggung jawab Pemerintah Pusat melalui pihak penerbangan. Dalam hal operasional haji telah selesai dan masih terdapat jemaah haji reguler dirawat di Arab Saudi, pemulangan jemaah haji reguler menjadi tanggung jawab pemerintah pusat melalui pihak penerbangan sampai ke provinsi jemaah haji reguler. (PMA No.13 Tahun 2021, pasal 70).

4. Transportasi darat di Arab Saudi.

a. Transportasi Antar kota Perhajian.

Layanan Transportasi antarkota perhajian mengangkut Jemaah haji pada rute-rute yang telah ditetapkan sebagai berikut:

Gelombang I (pertama).

1) Bandara AMMA Madinah–Madinah (Hotel/Pemondokan).
2) Madinah–Makkah.
3) Makkah–Jeddah (Bandara KAIA).

Gelombang II (Kedua).

1) Jeddah (Bandara KAIA)–Makkah (Hotel/Pemondokan)
2) Makkah–Madinah
3) Hotel/Pemondokan Madinah–Bandara AMMA Madinah.

Sebagai pengendali transportasi antar kota perhajian adalah PPIH Arab saudi. (Direktorat Pelayanan Haji Luar Negeri Ditjen PHU Kemenag RI, 2022).

Layanan ini menggunakan bus dengan spesifikasi sebagai berikut:

1) Usia minimal pembuatan tahun 2015,
2) Kapasitas minimal 47 *seat*/bus,
3) Dilengkapi dengan fasilitas AC, sabuk pengaman, tombol manual darurat pembuka pintu, alat pemecah kaca, alat pemadam kebakaran (APAR), ban cadangan atau ban anti bocor, bagasi, toilet, kulkas kotak P3K, pengeras suara, dan *Global Positioning System (GPS).*

Untuk memudahkan jemaah haji dan petugas pada operasional angkutan antarkota, setiap bus akan dilengkapi dengan tanda berupa stiker rombongan. Pada operasional angkutan shalawat, setiap bus akan dilengkapi dengan tanda berupa stiker rute dengan warna dan nomor.

b. Transportasi *Shalawat*

Selama berada di Makkah jemaah haji yang menempati pemondokan pada wilayah dengan jarak ≥ 1000m dari Masjidil Haram atau wilayah lain yang telah ditetapkan, akan mendapatkan layanan angkutan yang mengantarkan Jemaah dari pemondokan ke Masjidil Haram PP (transportasi shalawat) yang beroperasi selama 24 jam. Untuk memberikan kemudahan akses bagi Jemaah, layanan transportasi ini dilengkapi dengan 9 rute, 56 halte, dan 3 terminal akhir, pengendali PPIH Arab Saudi.

Catatan:

1) Layanan shalawat sampai musim haji 1440 H/2019 M pada rute Jamarat-Mahbas Jin-Bab Ali, berlaku umum tidak dikhususkan untuk melayani satu kewarganegaraan tertentu untuk menjamin kelancaran lalulintas dan dioperasikan langsung oleh Ditlantas (*Murur).*
2) Musim haji 1443 H/2022 M/2022, layanan transportasi bus shalawat

selama di Makkah dari Halte di Hotel-Ma jidil Haram PP 100% Jemaah Haji Indonesia Layanan 24 jam. (Direktorat Pelayanan Haji Luar Negeri Ditjen PHU Kemenag RI, 2022).

3) Tanggal 6 s.d 13 Dzulhijjah layanan shalawat dihentikan karena seluruh armada dipersiapkan untuk layanan Armuzna.

4) Layanan transportasi ini juga dilengkapi dengan stiker pengaduan yang berisi nomor telepon yang dapat dihubungi/akses selama 24 jam khusus untuk pengaduan layanan transportasi.

5. Transportasi Arafah, Muzdalifah, Mina (Armuzna) atau Masyair.

Layanan ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab Pemerintah Arab Saudi yang dilaksanakan oleh *Naqabah Amma Lissayyarat* dengan rute sebagai berikut :

a. Makkah–Arafah

Angkutan ini dilaksanakan pada tanggal 8 Dzulhijjah, pelaksana angkutan ini dibagi dalam 3 trip yaitu :

1) Pertama pukul 07:00-12:00

2) Kedua pukul 12:00-16:00

3) Ketiga pukul 16:00-24:00

Rasio penggunaan bus adala 1:144/bus, sehingga setiap *Maktab* dengan jumlah jemaah sebanyak ±3.000 orang mendapat alokasi bus sebanyak 21 unit.

d. Arafah-Muzdalifah

Angkutan Arafah-Muzdalifah pada tanggal 9 Dzulhijjah, mulai pukul 18:00 WAS sampai dengan selesai. Jumlah bus pada layanan ini sebanyak 7-9 bus per*maktab*.

e. Muzdalifah-Mina.

Angkutan Muzdalifah-Mina dilaksanakan pada tanggal 9-10 Dzulhijjah, mulai pukul 23.00 WAS sampai dengan selesai. Jumlah bus pada layanan ini sebanyak 5 bus permaktab.

f. Mina-Makkah

Angkutan Mina-Makkah dilaksanakan pada tanggal 12-13 Dzulhijjah, dengan tahapan sebagai berikut:

1) Nafar Awal (tanggal 12 Dzulhijjah) pemberangkatan pertama mulai pukul 06:30 WAS dan terakhir pukul 16:00 WAS
2) Nafar Tsani (tanggal 13 Dzulhijjah) pemberangkatan pertama mulai pukul 06:30 WAS dan terakhir pukul 16:00 WAS sampai selesai.
3) Jumlah bus pada layanan ini sebanyak 21 bus permaktab. (Kementerian Agama, 2019, hal. 99-111).

G. Pelayanan Akomodasi.

1. Pelayanan Akomodasi di Tanah Air.

Pelayanan akomodasi jemaah haji di tanah air, pemerintah telah menyediakan 13 (tiga belas) asrama haji sebagai Embarkasi (tempat pemberangkatan Jemaah Haji ke Arab Saudi.) dan Debarkasi (tempat kedatangan Jemaah Haji dari Arab Saudi) yaitu : Jakarta Pondok Gede, Bekasi, Banda Aceh, Medan, Padang, Batam, Palembang, Solo, Surabaya, Banjarmasin, Balikpapan, Makassar, dan Lombok. Disamping itu jemaah haji ada yang mendapatkan pelayanan akomodasi di Embarkasi Haji Antara, yang pada musim haji tahun 1440H/2019M berada di 6 (enam) tempat yaitu : Embarkasi Haji Antara Gorontalo, Embarkasi Haji Antara Lampung, Embarkasi Haji Antara Jambi, Embarkasi Haji Antara Bengkulu, Embarkasi Haji Antara Palangkaraya, Embarkasi Haji Antara Pekanbaru.

Selain berfungsi sebagai akomodasi, di Asrama Haji Embarkasi dilakukan proses *Custom Immigration and Quarantine* (CIQ), *check in* penerbangan, pemberian gelang identitas, gelang barcode, *living allowance* atau *living cost*, pemeriksaan akhir kesehatan, bimbingan manasik serta pemantapan Karu dan Karom. Di asrama haji juga dilakukan scan biometrik jemaah haji. Sedangkan khusus pada Embarkasi Surabaya dan Jakarta (Cengkareng) dilakukan *predeparture clearance* untuk biometrik sidik jari, verifikasi paspor, dan cap kedatangan di paspor.

Jemaah haji berada di asrama haji Embarkasi selama ±24 jam untuk proses penyiapan pemberangkatan calon jemaah haji observasi kesehatan. Dalam rangka penilaian kelayakan Asrama Haji dilakukan pemeriksaan *hygienes*dan sanitasi Asrama Haji sebanyak 2 tahap yaitu 6 bulan, dan 1 minggu sebelum operasional. Penilaian *hygienes* dan sanitasi dilaksanakan oleh Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) Kementerian Kesehatan.

2. Pelayanan Akomodasi di Arab Saudi.

Penempatan jemaah haji di Arab Saudi ditentukan dengan cara undian (*qur'ah*). *Qur'ah* terhadap penempatan jemaah haji dilakukan sebagai mekanisme penetapan pemondokan jemaah di Makkah. *Qur'ah* merupakan salah satu cara yang cukup adil, agar semua jemaah haji merasa diperhatikan. Pentetapan lokasi pemondokan di tanah suci merupakan hal yang sangat vital terkait kenyamanan para jemaah. Mekanisme Qur'ah dilakukan dengan sistem komputerisasi, semua Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama seluruh Indonesia ikut memencet tombol untuk menentukan Maktab suatu kloter bagi jemaah haji di wilayahnya. (Kementerian Agama, 2019, hlm.72).

Penyelenggaraan pelayanan akomodasi di Arab Saudi sampai dengan tahun 1440 H/ 2019 M (Kementerian Agama, 2019, hlm. 66-71), sebagai berikut:

a. Wilayah Akomodasi di Makah dan Madinah.

1) Makkah.

Wilayah akomodasi di Makkah meliputi 7 wilayah, yaitu: Mahbas Jin, Aziziah, Misfalah, Jarwal, Raudhah, Syisyah dan Rei Bakhsy. Wilayah akomodasi Makkah dengan Jarak terdekat 708 meter dan terjauh 4.350 meter;

2) Madinah

Wilayah akomodasi di Madinah meliputi Markaziah Syimaliah, Gharbiah, dan Janubiah dengan Jarak terjauh 650 meter.

c. Akomodasi Cadangan.

Akomodasi cadangan difungsikan apabila akomodasi utama tidak dapat digunakan karena terjadi keadaan darurat seperti kebakaran, listrik padam, jadwal penerbangan yang mengalami perubahan dan keterlambatan, dan lain-lain sampai dengan akomodasi utama dapat ditempati kembali.

Berikut adalah akomodasi cadangan di wilayah Makkah dan Madinah:

1) Makkah

a) Hotel Mehil Hedhih al Hutaibi, dengan kapasitas 222 pax berada di wilayah Syisyah;

b) Hotel Joharji Tower, dengan kapasitas 620 pax berada di wilayah Syisyah;

c) Hotel Jad al Shesha, dengan kapasitas 478 pax berada di wilayah Raudhah;

4) Madinah

Hotel Sa'adah al Masi dengan kapasitas 1.180 pax di wilayah Markaziah Gharbiah.

5) Layanan Sektor

a) Makkah

Layanan sektor di Makkah terdiri dari 11 sektor dan ditambah satu sektor khusus.

b) Madinah

Layanan sektor di Madinah terdiri dari 5 sektor ditambah satu sektor khusus.

d. Standar Layanan Akomodasi di Makkah dan Madinah

Saat berada di hotel, jemaah haji mendapatkan layanan sebagai berikut:

1) Air zam-zam diberikan dalam bentuk ketersediaan *dispenser* yang ditempatkan di lobi dan tiap lantai (hanya Makkah);
2) Air mineral dalam kemasan botol sebanyak 1 liter/jemaah/hari disediakan di setiap kamar (Makkah dan Madinah);
3) Penempatan jemaah haji berdasarkan jenis kelamin;
4) Kamar tidur berpendingin udara (AC), penerangan yang memadai dan berfungsi dengan baik;
5) Ranjang yang kuat dan aman dengan kasur busa atau spring bed;
6) Bantal, 3 lembar sprei diberikan secara bertahap selama berada di akomodasi dan 1 selimut yang baru dan bersih;
7) Kamar mandi, shower, wastafel, kran air, kloset, exhaust fan yang berfungsi dengan baik;
8) Air bersih untuk mandi dan cuci pakaian;
9) Kulkas yang disediakan tiap kamar untuk tipe hotel;
10) Keselamatan dan keamanan selama di dalam akomodasi sesuai dengan persyaratan keamanan sipil seperti, tangga darurat, sprinkle, smoke detector, dan alat pe madam kebakaran;

11) Layanan cafetaria dengan membayar sesuai harga yang sudah ditentukan;
12) Layanan angkut koper sampai lantai kamar jemaah; dan
13) Layanan ziarah ke 4 tempat bersejarah di Madinah; Masjid Kuba, Gunung Uhud, Masjid Qiblatain, Masjid Sab'ah.

e. Pelayanan Akomodasi di Arafah, Mudzalifa, Mina (Armuzna).

Pelayanan akomodasi yang diberikan kepada jemaah haji di Amuzna terus dilakukan perbaikan. Pada tahun 1439 H/2018 M, pelayanan akomodasi dan penempatan di Arafah dilakukan peningkatan fasilitas bahwa setiap tenda maktab disediakan karpet, dilengkapi dengan penerangan LED dan spesifikasi tenda. Peningkatan pelayanan dan penempatan jemaah haji di Muzdalifah dalam bentuk penyediaan karpet sebanyak 70% dari luas per maktab. (Kementerian Agama, 2018, hlm.172-173).

Pada tahun 1440H/2019M dilakukan peningkatan fasilitas di Armuzna, diantaranya:

1) Penomoran dan penempatan tenda di Armina.
2) Dilayani oleh 73 maktab.
3) Setiap tenda maktab disediakan karpet dan dilengkapi dengan penerangan LED.
4) Setiap maktab disediakan AC.
5) Setiap maktab disediakan genset.
6) Penambahan Urinoir dari 5 buah menjadi 8 buah per maktab. (Kementerian Agama, 2019, hlm.112).

Pelayanan akomodasi bagi jemaah haji di Arafah dan Mina Tahun 1443 H/2022 M, Pemerintah Arab Saudi melakukan inovasi penyelenggaraan haji dalam rangka peningkatan pelayanan terhadap para jemaah haji yang sebelumnya belum ada, yaitu di setiap tenda di Arafah dan Mina ada kasur dan bantal untuk masing-masing jemaah, kondisi di dalam tenda sudah dingin dan nyaman. (https:// www.suara.com) .

H. Pelayanan Konsumsi.

1. Pelayanan Konsumsi/Katering di Daerah..

Pelayanan konsumsi/katering jemaah haji di daerah mejadi tanggungjawab Pemerintah Daerah, sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019,

pasal 36 bahwa penyediaan konsumsi jemaah haji dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja daerah. Penyediaan konsumsi tersebut pada saat keberangkatan dari daerah asal ke Embarkasi dan /atau pada saat kepulangan jemaah haji dari Debarkasi ke daerah asal.

2. Pelayanan Konsumsi di Asrama Haji.

Pelayanan konsumsi/katering bagi jemaah haji di asrama haji harus memenuhi standar gizi, menu, kesehatan, kebersihan, dan keamanan. Mekanisme pelayanan konsumsi di Embarkasi diatur oleh Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi. Ketika di asrama, PPIH akan memberikan kartu untuk jatah konsumsi, baik makan maupun *snack*, kepada setiap jemaah haji. PPIH akan memastikan setiap jemaah haji mendapat pelayanan yang baik, mengingat konsumsi menjadi faktor penting demi kesehatan dan keselamatan jemaah.

Pelaksanaan katering selama di asrama haji dilakukan pengawasan dan supervisi oleh Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) setempat mulai dari bahan baku makanan, air minum, proses pengolahan sampai proses distribusi dan penyajian makanan kepada jemaah haji. Untuk mencegah terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan, petugas pengawas catering setiap penyajian mengambil 2 sampel makanan diperuntukkan 1 sampel bagi uji *organoleptik* (bau dan dan rasa) yang akan dilakukan oleh petugas kesehatan dan 1 sampel disimpan di kulkas 1x24 jam. Dalam memenuhi kecukupan gizi bagi jemaah haji selama tinggal di asrama haji, telah ditetapkan standar makanan (mengacu pada Pedoman Pelayanan Gizi Jemaah Haji).

Layanan katering dipersiapkan 3 (tiga) kali makan dan 2 (dua) kali *snack* saat keberangkatan ke tanah suci serta 1 kali *snack* saat kedatangan di tanah air masa pemulangan. Disamping itu, jemaah calon haji disediakan air minum selama 24 jam dengan jumlah minimal 2 liter per hari untuk setiap jemaah. (Kemenag, 2018, hlm. 159-160 dan Kemenag, 2019, hlm.50).

3. Konsumsi/Katering di Arab Saudi.

Pelayanan konsumsi jemaah haji di Arab Saudi dilaksanakan oleh perusahaan katering yang telah ditetapkan melaksanakan pelayanan konsumsi berdasarkan kontrak kerja yang ditandatangani antara pemerintah Indonesia diwakili oleh Pejabat Pembuat Komitmen Kantor Urusan Haji Indonesia di Jeddah dengan perusahaan katering penyedia konsumsi jemaah haji.

Perusahaan katering yang melayani konsumsi jemaah haji di Madinah 15 perusahaan katering, Makkah 36 perusahaan katering, dan Jeddah 2 perusahaan katering. Sedangkan pelayanan konsumsi di Armuzna dilayani oleh Muassasah sebanyak 55 Maktab dan Muta'ahidin sebanyak 18 Maktab (13 perusahaan katering).

a. Pelayanan Konsumsi di Bandara Jedah.

1) Pelayanan konsumsi 1(satu) kali makan diberikan di dalam bus ketika jemaah haji akan berangkat menuju Makkah.
2) Masa Kepulangan ke Tanah Air. Penyediaan konsumsi 1(satu) kali makan diberikan di Plaza Bandara Internasional King Abdul Aziz Jeddah. (Kemenag, 2019, hlm. 84 dan (Direktorat Pelayanan Haji Luar Negeri Ditjen PHU Kemenag RI, 2022).

b. Pelayanan Konsumsi di Madinah.

Pelayanan konsumsi haji di Madinah sampai musim haji tahun 1440 H/2019 M adalah :

1) Pelayanan konsumsi diberikan selama jemaah haji tinggal di Madinah paling banyak 18 kali, sehari 2 (dua) kali, yaitu makan siang dan malam
2) Jadwal penerimaan konsumsi:
    a) Siang : 10.00 s/d 13.00 WAS
    b) Malam : 19.00 s/d 22.00 WAS
    c) Snack pagi diberikan bersamaan dengan makan malam.
3) Paket kelengkapan konsumsi diberikan paling lambat 2 hari setelah tiba di Madinah.
4) Konsumsi diberikan di pemondokan dalam kemasan kotak. (Kemenag, 2019, hlm. 85).

Pelayanan konsumsi pada musim haji 1443 H/2022, jemaah haji selama di Madinah 8 hari mendapatkan 27 kali makan, sehari 3 (tiga) kali, yaitu makan pagi, makan siang dan malam dalam kemasan kotak., dengan Jadwal penerimaan konsumsi:

1) Pagi : 06.00 s.d 09.00 WAS.

2) Siang : 12.00 s.d 15.00 WAS.

3) Malam : 18.00 sd 21.00 WAS . (Direktorat Pelayanan Haji Luar Negeri Ditjen PHU Kemenag RI, 2022).

c. Pelayanan Konsumsi di Makkah.

Pelayanann konsumsi haji di Makkah sampai musim haji tahun 1440 H/2019 adalah:

1) Pelayanan konsumsi diberikan selama jemaah haji tinggal di Makkah sebanyak 40 kali, sehari 2 (dua) kali, yaitu makan siang dan malam.

2) Jadwal penerimaan konsumsi: a) Siang : 08.00 s/d 11.00 WAS; b) Malam : 19.00 s/d 22.00 WAS

3) Snack pagi diberikan bersamaan dengan makan malam.

4) Paket kelengkapan konsumsi diberikan paling lambat 2 hari setelah jemaah tiba di Makkah

5) Konsumsi diberikan di pemondokan dalam kemasan kotak.

Pelayanan konsumsi pada musim haji tahun 1443 H/2022 M selama di Makkah, jemaah haji mendapatkan 75 kali makan (10x makan dalam bentuk siap saji) diberikan tanggal 5, 6, dan 7 Dzulhijjah (3 hari sebelum Arafah) serta 14 & 15 Dzulhijjah (2 hari setelah Mina), sehari 3 (tiga) kali, yaitu makan pagi, makan siang dan malam dalam kemasan kotak. Jadwal penerimaan konsumsi:

1) Pagi : 06.00 s.d 09.00 WAS.

2) Siang : 12.00 s.d 15.00 WAS.

3) Malam : 18.00 sd 21.00 WAS. (Direktorat Pelayanan Haji Luar Negeri Ditjen PHU Kemenag RI, 2022).

d. Pelayanan Konsumsi di Arafah, Muzdalifah dan Mina (Armuzna).

Pelayanan konsumsi di Arafah,Muzdalifah dan Mina sampai musim haji 1440H/ 2019 M sebanyak 16 kali dan 1 paket snack di Muzdlifah.

1) Arafah.

   a) Pemberian air mineral selamat datang sebanyak 3 botol @ 600 ml pada saat jemaah tiba di Arafah

   b) Penyediaan konsumsi diberikan mulai tanggal 8 Dzulhijjah

malam sampai dengan tanggal 9 Dzulhijjah sebelum keberangkatan ke Muzdalifah

2) Muzdalifah, penyediaan paket snack diberikan di Arafah sebelum jemaah haji berangkat ke Muzdalifah.
3) Mina, penyediaan konsumsi di Mina diberikan mulai tanggal 10 s.d. 13 Dzulhijjah siang.
4) Jadwal penerimaan konsumsi selama di Mina:
   a) Pagi : 06.00 s/d 08.00 WAS
   b) Siang : 11.00 s/d 14.00 WAS
   c) Malam: 18.00 s/d 21.00 WAS. (Kementerian Agama, 2019, hal. 83-97).

Pada musim haji tahun 1443 H/2022 sebanyak 16 kali , 4x makan dalam bentuk siap saji. (Direktorat Pelayanan Haji Luar Negeri Ditjen PHU Kemenag RI, 2022). Jemaah haji juga menerima paket kelengkapan konsumsi selama di Madinah, Makkah, dan Armuzna berupa kopi, teh, gula, saus sambal, kecap, sendok dan gelas kaca. (https://portalpekalongan. pikiran-rakyat.com)

I. Perlindungan dan Keamanan Jemaah Haji dan Petugas Haji.

Perlindungan dan keamanan jemaah haji diarahkan agar jemaah haji memperoleh keadilan, kepastian keberangkatan, jaminan keselamatan, dan keamanan baik di Tanah Air maupun di Arab Saudi. Untuk memperoleh keadilan dan kepastian keberangkatan jemaah haji, maka diterapkan sistem pendaftaran *first come first served* yang didukung oleh Siskohat.

Amanat UU Nomor 8 Tahun 2019 Pasal 41 dan 42 dan PMA No.13 Tahun 2021 pasal 76 ayat 1-3, menyebutkan bahwa: Menteri bertanggung jawab memberikan pelindungan kepada jemaah haji dan petugas haji sebelum, selama, dan setelah jemaah haji dan petugas haji melaksanakan ibadah haji. Pelindungan kepada jemaah haji dan petugas haji terdiri atas pelindungan: a. warga negara Indonesia di luar negeri; b.hukum; c. keamanan; dan d. jiwa, kecelakaan, dan kesehatan. Dalam memberikan pelindungan kepada jemaah haji dan petugas haji, Menteri berkoordinasi dengan kementerian dan lembaga terkait.

Perlindungan jiwa, kecelakaan, dan kesehatan diberikan dalam bentuk asuransi. Masa pertanggungan asuransi bagi Jemaah Haji Reguler dimulai sejak

Jemaah Haji Reguler masuk asrama haji Embarkasi atau Embarkasi antara untuk pemberangkatan sampai keluar asrama haji Debarkasi atau Debarkasi antara untuk kepulangan. Masa pertanggungan asuransi bagi PPIH dimulai sejak PPIH masuk asrama haji Embarkasi atau Embarkasi Antara untuk pemberangkatan sampai keluar asrama haji Debarkasi at.au Debarkasi antara untuk kepulangan. Masa pertanggungan asuransi bagi pendukung PPIH Arab Saudi dimulai sejak pendukung PPIH Arab Saudi mulai bekerja sampai dengan selesai sesuai masa kerja pelaksanaan tugas. (PMA No.13 Tahun 2021, pasal 77**).**

Ketentuan masa pertanggungan tidak berlaku bagi:

1) Jemaah Haji Reguler yang meninggal melewati masa operasional haji karena sakit dan dirawat di Arab Saudi; atau
2) Jemaah Haji Reguler sctelah masuk asrama haji Embarkasi atau Embarkasi antara dan telah menerima biaya hidup mengalami sakit sehingga harus ctirawat dan meninggal sampai dengan masa fase pemberangkatan berakhir. (PMA No.13 Tahun 2021, pasal 78).

Biaya hidup jemaah haji dibayarkan kepada jemaah haji pada saat jemaah haji telah masuk asrama haji Embarkasi atau Ernbarkasi Antara. Dalam hal jemaah haji setelah masuk asrama haji Embarkasi atau Embarkasi antara dan telah menerima biaya hidup mengalami sakit sehingga harus dirawat sarnpai dengan masa operasional berakhir, nomor porsi jemaah haji dapat dibatalkan atau dilimpahkan setelah biaya hidup dikembalikan kepada menteri. (PMA No.13 Tahun 2021, pasal 79).

Sebagai bentuk perlindungan kepada jemaah haji, Kementerian Agama bekerja sama dengan penyedia jasa asuransi untuk menyetujui perjanjian bahwa setiap jemaah haji diberikan asuransi jiwa yang preminya dibayar melalui dana optimalisasi BPIH sebesar Rp49.900,00. Santunan bagi jemaah haji diberikan dengan kategori meninggal dunia (*natural death*), meninggal karena kecelakaan (*by accident*), dan jemaah haji yang cacat tetap. Adapun santunan bagi setiap petugas haji diberikan dengan kategori meninggal dunia (*natural death*), petugas haji yang meninggal karena kecelakaan (*by accident*), dan petugas haji yang cacat. (Kementerian Agama, 2019, hlm.60). (Kementerian Agama, 2019, hlm. 60.).

Dalam perjanjian ini, Kemenag mempunyai kewajiban untuk memberikan data dan informasi tentang jemaah dan petugas haji yang menjadi peserta asuransi jiwa, informasi jemaah dan petugas haji yang meninggal dunia kepada

penyedia jasa asuransi. Kemenag juga berkewajiban membayar kontribusi sesuai nilai perjanjian yang diatur lebih lanjut dalam Syarat-Syarat Khusk Perjanjian (SSKP) dan Syarat-Syarat Umum Umur, Perjanjian (SSUP). Kemenag mempunyai hak untuk rnengawasi dan memeriksa pekerjaan yang dilaksanakan oleh penyedia jasa asuransi; meminta laporan-laporan mengenai pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh penyedia jasa; dan memberikan sanksi kepada penyedia jasa jika tidak/belum melakukan kewajibannya. (Sri Ilham Lubis, 2016, hlm. 93-94).

Nilai pertanggungan per jemaah sebagai berikut :

1) Wafat normal sebesar Rp. 18.500,000,00.
2) Wafat karena kecelakaan sebesar Rp. 37.000.000,00.
3) Cacat tetap sesuai dengan kontrak Rp.18.500.000,00.
4) Proses klaim asuransi jiwa bagi jemaah haji wafat dilakukan langsung oleh Ditjen PHU mewakili ahli waris. (Kementerian Agama, 2018, hlm. 151).

Pada musim haji tahun 1443 H/2022, perlindungan Jemaah haji selama di Arab Saudi diberikan asuransi, dengan ketentuan se bagai berikut :

1) Biaya asuransi untuk setiap jemaah haji adalah SAR 80,50 (delapan puluh) Riyal Saudi dan 50/100 Halala (termasuk pajak pertambahan nilai/VAT 15%).
2) Jangka waktu maksimum untuk orang yang diasuransikan adalah (75) hari sejak tanggal masuk ke Kerajaan.

1. Manfaat Asuransi bagi Jemaah:

a. Kompensasi pembatalan penerbangan keberangkatan dan akomodasi dan tunjangan akomodasi maksimal SAR 5.000 (lima ribu) Saudi Riyal.
b. Kompensasi untuk keterlambatan penerbangan di Kerajaan Arab Saudi selama lebih dari 4 jam: sebesar SAR 50 (lima pulah) Saudi Riyal per jam, maksimal SAR 500 (lima ratus) Saudi Riyal.
c. Biaya pemrosesan dan pemulangan jenazah tertanggung ke negara asalnya akan ditanggung maksimal SAR 10.000 (sepuluha ribu) Saudi Riyal per orang. Kompensasi tunai untuk cacat permanen maksimal SAR 100.000 (seratus ribu) Saudi Riyal per orang, dan maksimal sebanyak 250 (dua ratus lima puluh) orang per kecelakaan.

d. Kompensasi tunai kematian maksimal SAR 100.000 (seratus ribu) Saudi Riyal per orang, dan maksimal sebanyak 3.000 (tiga ribu) orang per kecelakaan.

e. Menambahkan perlindungan terhadap **virus Corona** untuk memastikan jamaah yang datang dari luar Kerajaan dengan biaya sebesar SAR 28,75 (dua puluh delapan) Saudi Riyal dan 75/100 halala, termasuk pajak pertambahan nilai (VAT) 15% yang akan ditambahkan ke asuransi haji.

f. Jangka waktu maksimum untuk orang yang diasuransikan adalah (75) hari sejak tanggal masuk ke Kerajaan.

2. Manfaat Asuransi bagi Jemaah jika terkonfirmasi positif Covid:

a. Perlindungan biaya pengobatan di Kerajaan Arab Saudi maksimal SAR 650.000 (enam ratus lima puluh ribu) Saudi Riyal.

b. Perlindungan biaya tinggal di karantina sebesar SAR 450 (empat ratus lima puluh) Saudi Riyal per hari selama maksimal 14 hari.

c. Bantuan dalam repatriasi (kompensasi biaya aktual).

d. Perlindungan pemulangan jenazah (sebagai kompensasi atas biaya aktual pengangkutan jenazah ditambah sejumlah SAR 6.500 (enam ribu lima ratus) Saudi Riyal) sebagai kompensasi atas biaya pemakaman. (Direktorat Pelayanan Haji Luar Negeri, Ditjen PHU Kemenag RI, 2022).

J. Keamanan Jemah Haji dan Petugas Haji.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan keamanan bagi jemaah haji, merekrut petugas keamanan dari unsur TNI dan Polri. Selain itu, direkrut pula tenaga pendukung PPIH Arab Saudi untuk memudahkan koordinasi dengan pihak keamanan di Arab Saudi. (Kementerian Agama, 2018, hlm.62 dan Kementerian Agama, 2019, hlm.60).

1. Keamanan jemaah di Asrama Haji dan Di Bandara.

Pengamanan jemaah haji diberikan sejak masuk di asrama haji Embarkasi. Pengamanan meliputi di dalam dan Iuar asrama haji, selama perjaianan dari/ ke asrama Embarkasi, di bandara Embarkasi, hingga kembali ke daerah asal masing-masing. Kegiatan pengamanan dilaksanakan oleh petugas gabungan dari unsur TNI/ POLRI dan SATPAM asrama haji/ Kanwil Kemenag Provinsi.

Dalam melaksanakan tugas, mereka senantiasa berperilaku ramah, persuasif,

toleransi, dan antisipasi, sehingga mampu menghadirkan rasa aman dan nyaman bagi jemaah talon haji. Petugas ini bertanggung jawab memberikan perlindungan jemaah dan keluarganya pengantar/ penjemputnya. Namun demikian, masih saja terjadi gangguan pihak-pihak yang mengambil kesempatan untuk memperoleh keuntungan pribadi ketika jemaah berada di asrama haji (*area zona public*). Para pengantar jemaah sering kecopetan atau kehilangan barang berharga lantaran banyaknya pengunjung yang kadang harus berdesak-desakan.

Prosesi perjalanan jemaah haji menuju bandara atau sebaliknya, sering terkendala macet. Apalagi jarak asrama haji dan bandara yang mengalami perubahan lokasinya menjadi jauh, maka koordinasi dengan jajaran POLRI untuk memberikan layanan mobil Patwal dan petugas di berbagai lokasi macet menjadi pertimbangan tersendiri. Sedangkan pengamanan selama di bandara lebih pada pengawasan terhadap prosedur pelaksanaan loading/unloading bagasi jemaah dan kelancaran *boarding* penumpang (Rokhmad, 2017, hal. 107).

2. Keamanan Jemaah Haji dan Petugas Haji di Arab Saudi

Peningkatkan pelayanan keamanan jemaah haji khususnya selama berada di Arab Saudi dan memperkuat Daker, Sektor, Sektor Khusus serta Satuan Operasional Armuzna, pada musim haji tahun 1440 M /2019 M telah dilakukan rekrutmen sebanyak 81 personil dari unsur TNI dan Polri. Penyediaan tenaga keamanan tersebut diharapkan dapat membantu dalam mengamankan jemaah, terutama pengaturan lontar jamarat, penanganan jemaah yang tersesat, dan penyelesaian kasus-kasus yang merugikan jemaah haji. Selain itu dilakukan rekruitmen tenaga pendukung PPIH Arab Saudi berasal dari mukimin Arab Saudi dan mahasiswa Indonesia di Timur Tengah. Keberadaan mereka sangat dibutuhkan untuk menjadi penghubung PPIH Arab Saudi serta membantu menyelesaikan masalah Jemaah haji selama di Arab Saudi. (Kementerian Agama, 2018, hlm.131 dan Kementerian Agama, 2019, hal.113).

Perlindungan keamanan Jemaah Haji di Arab Saudi dilakukan pada lingkup daerah kerja Jeddah, Madinah, dan Makkah. Mereka akan melakukan perjalanan antar kota perhajian dan tinggal di Arab Saudi paling lama 39 hari. Pada hakikatnya, perlindungan jemaah haji di Tanah Suci sepenuhnya menjadi tugas pemerintah Kerajaan Arab Saudi dan telah menyatakan sebagai *Khadimul Haramain* (pelayan dua kota suci). Mengingat jemaah yang datang dari berbagai negara jumlahnya cukup besar tidak mungkin tugas itu dilakukan penuh oleh pemerintah Arab Saudi, maka

pemerintah Indonesia berkewajiban memberikan perlindungan kepada warganya yang sedang menunaikan ibadah haji. (Rokhmad, 2017, hal. 136)

Mereka mendampingi jemaah haji dan memberikan rasa aman dan nyaman selama di Tanah Suci. Berbagai langkah strategis dilakukan untuk menciptakan kondisi ini setelah jemah tiba di Bandara Jeddah atau Madinah hingga kembali ke Tanah Air. Namun demikian, jemaah haji masih juga banyak yang kehilangan barang miliknya. Mereka kehilangan/ pencurian di sekitar Masjidil Haram, Masjid Nabawi, dan di pemondokan. Sasaran jemaah yang menjadi kurban bila terpisah dari rombongannnya. (Rokhmad, 2017, hal. 136-137)

BAGIAN LIMA
REKRUTMEN, PELATIHAN DAN ORIENTASI PETUGAS PENYELENGGARA IBADAH HAJI (PPIH) DAN PETUGAS HAJI DAERAH (PHD)

Rekrutmen, pelatihan dan orientasi Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dan Petugas Haji Daerah (PHD) merupakan bagian penting dalam proses penyiapan petugas haji dalam pelayananan penyelenggaraan ibadah haji yang dilakukan setiap tahun oleh pemerintah pusat dalam hal ini Kementerian Agama dan pemerintah daerah.

Kementerian Agama sebagai koordinator penyelenggaraan ibadah haji dalam menyediakan dan mengelola petugas haji melakukan beberapa tahapan, mulai dari melakukan evaluasi kinerja petugas tahun sebelumnya, melakukan analis kebutuhan pelayanan dan jabatan yang akurat, rekrutmen yang ketat, pelatihan dan orientasi pemberangkatan, penempatan serta penilaian kinerja petugas. Karena Secara prinsip keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji Indonesia bertumpu pada profesionalisme petugas haji. (Noor Hamid, 2020, hal. 210).

Rekrutmen petugas haji merupakan proses penyiapan petugas yang dilakukan sesuai dengan amar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Pasal 22 ayat 5 dan Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 Pasal 47 yang menyatakan bahwa calon PPIH harus memenuhi syarat lulus seleksi dan/atau penunjukan sesuai kebutuhan. (Kep.Dirjen PHU No.377 Tahun 2022).

Petugas Penyelenggara IIIiiIbadah Haji (PPIH) dan Petugas Haji Daerah (PHD) dalam proses rekrutmen, sebagai berikut :

A. Petugas Penyelenggara IIIiiIbadah Haji (PPIH) , Pendukung PPIH, Bidang Layanan PPIH dan Petugas Daerah.

1. Petugas Penyelenggara IIIiiIbadah Haji (PPIH).

Petugas Penyelenggara Ibadah Haji yang selanjutnya disingkat PPIH adalah petugas yang diangkat dan/atau ditetapkan oleh Menteri yang bertugas melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan, serta pengendalian dan pengoordinasian pelaksanaan operasional IbadahHaji di dalam negeri dan/atau di Arab Saudi. (UU No. 8 THUN 2019, Bab I Ketentuan Umum, Pasal 1 ayat 9).

PPIH terdiri atas PPIH pusat, PPIH Arab Saudi, PPIH Embarkasi dan PPIH Kloter (TPHI, TPIHI, TKHI). (UU No. 8 Tahun 2019, pasal 22 ayat 2 dan PMA No.13 Tahun 2021, pasal 46 ayat 1). PPIH Pusat, PPIH Embarkasi, dan PPIH Arab Saudi dapat dibantu Pendukung PPIH. PPIH Arab Saudi dapat dibantu tim perwakilan Republik Indonesia di Arab Saudi. Rekrutmen Pendukung PPIH dilaksanakan melalui mekanisme seleksi dan/ atau penunjukan. (PMA No.13 Tahun 2021, pasal 49 ayat 1-3).

2. Pendukung Petugas Penyelenggara Ibadah Haji.

Pendukung Petugas Penyelenggara Ibadah Haji yang selanjutnya disebut Pendukung PPIH adalah personil yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal atas nama Menteri yang membantu tugas PPIH dalam pembinaan, pelayanan dan pelindungan, serta pengendalian dan pengoordinasian penyelenggaraan Ibadah Haji di dalam negeri dan/ atau di Arab Saudi. Pendukung PPIH terdiri atas Pendukung PPIH Pusat, Pendukung PPIH Arab Saudi dan Pendukung PPIH Embarkasi. (Kep.Dirjen PHU No.377 Tahun 2022).

3. Bidang Layanan Petugas Penyelenggara Ibadah Haji.

a. Bidang Layanan Petugas Penyelenggara Ibadah Haji Pusat paling sedikit terdiri dari: 1) Kesekretariatan; 2) Koordinasi layanan lalam negeri; 3) Koordinasi petugas haji dan bimbingan ibadah jemaah; 4) Koordinasi layanan luar negeri; 5) Koordinasi keuangan haji dan siskohat; 6) Koordinasi pengawasan haji khusus; 7) Koordinasi layanan kesehatan; 8) Koordinasi pelindungan jemaah dan petugas; 9) Hubungan masyarakat dan informasi haji; dan 10) Pemantauan dan Evaluasi.

b. Bidang Layanan Petugas Penyelenggara Ibadah Haji Arab Saudi paling sedikit terdiri dari: 1) Akomodasi; 2) Konsumsi; 3) Transportasi; 4) Bimbingan Ibadah; 5) Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT); 6) Kedatangan dan Kepulangan; 7) Media Center Haji; 8) Penanganan Krisis dan Pertolongan Pertama Pada Jemaah Haji (PKP3JH); 9) Perlindungan

Jemaah (Linjam); 10) Layanan Jemaah Haji Penyandang Disabilitas; 11) Kesekretariatan; dan 12) Kesehatan.

c. Bidang Layanan Petugas Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi paling sedikit terdiri dari: 1) Penerimaan dan Pemberangkatan Jemaah; 2) Dokumen; 3) Akomodasi; 4) Pembinaan jemaah; 5) Keamanan; 6) Penerbangan; 7) Imigrasi; 8) Bea cukai ; dan 9) Kesehatan. (Kep.Dirjen PHU No.377 Tahun 2022).

4. Petugas Haji Daerah (PHD).

Petugas Haji Daerah yang selanjutnya disingkat PHD, petugas yang membantu petugas Kloter dalam pelayanan bimbingan ibadah, pelayanan umum, dan pelayanan kesehatan di Kloter. (PMA No.13 Tahun 2021, Bab I Ketentuan Umum, pasal 1 ayat 9).

B. Persyaratan Petugas Haji Indonesia.

1. Persyaratan Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH).

Persyaratan Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) disebutkan dalam UU No.8 Tahun 2019 dan PMA 13 Tahun 2021 bahwa, PPIH harus memenuhi syarat:

a. Persyaratan umum PPIH.
   1) Beragama Islam;
   2) Memiliki kemampuan dan pengetahuan di bidang penyelenggaraan lbadah Haji;
   3) Memiliki dokumen yang sah;
   4) PPIH yang bertugas memberikan bimbingan lbadah Haji harus sudah melaksanakan lbadah Haji; dan
   5) Lulus seleksi dan/atau penunjukan sesuai kebutuhan. (Pasal 22 ayat 5, UU No.8 Tahun 2019 dan Pasal. 47 PMA No.13 Tahun 2021).

b. Persyaratan khusus bagi Ketua Kloter.

   Berusia paling rendah 30 (tiga puluh) tahun dan paling tinggi 58 (lima puluh delapan) tahun pada saat mendaftar. (Pasal.48 ayat 1 PMA No.13 Tahun 2021).

c. Persyaratan khusus pembimbing ibadah haji meliputi:
   1) Berusia paling rendah 35 (tiga puluh lima) tahun dan paling tinggi

60 (enam puluh) tahun pada saat mendaftar;

2) Memiliki sertifikat pembimbing ibadah. (Pasal.48 ayat 2 PMA No.13 Tahun 2021).

d. Persyaratan khusus tenaga kesehatan haji meliputi:

1) Berusia paling rendah 25 (dua puluh lima) tahun dan paling tinggi 55 (lima puluh lima) tahun pada saat mendaftar; dan

2) Memenuhi persyaratan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. (Pasal.48 ayat 3 PMA No.13 Tahun 2021).

Disamping persyaratan tersebut terdapat tambahan persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon petugas haji yang mengikuti rekrutmen, sebagaimana tertera dalam Kep.Dirjen PHU No.377 Tahun 2022, sebagai berikut :

a. Persyaratan Seleksi Petugas Penyelenggara Ibadah Haji. (Bab. V Kep.Dirjen PHU No.377 Tahun 2022).

1) Persyaratan PPIH Arab Saudi.

Syarat Umum PPIH Arab Saudi meliputi:

a) Warga Negara Indonesia;

b) Beragama Islam;

c) Berbadan Sehat;

d) Laki-laki atau Perempuan;

e) Tidak dalam keadaan hamil;

f) Berkomitmen dalam pelayanan Jemaah;

g) Memiliki integritas, kredibilitas dan rekam jejak yang baik;

h) Mampumengoperasikan Microsoft Office dan Aplikasi Pelaporan PPIH berbasis Android dan/atau iOS dibuktikan dengan surat pernyataan;

i) ASN/pegawai di lingkungan Kementerian Agama Republik Indonesia/Kernenterian/Lembaga terkait /TNI/POLRI/Unsur masyarakat dari organisasi kemasyarakatan Islam/Lembaga keagamaan Islam/ Pondok Pesantren; dan

j) Diutamakan Pejabat/Pegawai Kementerian Agama yang memiliki pengetahuan, pengalaman atau membidangi

Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Syarat khusus.

a) Pelaksana Pelayanan Akomodasi:
b) Usia paling tinggi 57 tahun pada saat mendaftar;
c) Diutamakan mampu berbahasa Arab dan/atau Inggris.
d) Pelaksana Pelayanan Konsumsi:
    1) Usia paling tinggi 57 tahun pada saat mendaftar;
    2) Diutamakan mampu berbahasa Arab dan/ atau Inggris.
e) Pelaksana Pelayanan Transportasi:
    1) Usia paling tinggi 57 tahun pada saat mendaftar;
    2) Diutamakan mampu berbahasa Arab dan/ atau Inggris.
f) Pelaksana Bimbingan Ibadah:
    1) Usia paling tinggi 57 tahun pada saat mendaftar;
    2) Telah menunaikan ibadah haji;
    3) Memahami bimbingan ibadah dan manasik haji;
    4) Diutamakan mampu berbahasa Arab dan/ atau Inggris.
g) Pelaksana Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT):
    1) Usia paling tinggi 57 tahun pada saat mendaftar;
    2) Pegawai pada bagian SISKOHAT Kantor Kementerian Agama Pusat, Kantor Wilayah atau Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dengan masa kerja paling sedikit 2 (dua) tahun;
    3) Mampu mengoperasikan aplikasi SISKOHAT;
    4) (4) Diutamakan mampu berbahasa Arab dan/atau Inggris; dan
    5) Pernah mengikuti bimbingan teknis SISKOHAT yang dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal dibuktikan dengan sertifikat atau piagam.
h) Pelaksana Kedatangan dan Kepulangan:
    1) Usia paling tinggi 57 tahun pada saat mendaftar;

2) Mampu mengoperasikan aplikasi pelayanan kedatangan dan kepulangan pada SISKOHAT;
3) Diutamakan mampu berbahasa Arab dan/ atau Inggris.

i) Pelaksana Media Center Haji:
1) Usia paling tinggi 57 tahun pada saat mendaftar;
2) Berasal dari latar belakang dan/ atau yang membidangi jurnalistik;
3) Memahami kode etik jurnalistik;
4) Diutamakan mampu berbahasa Arab dan/ atau Inggris.

j) Pelaksana Penanganan Krisis dan Pertolongan Pertama Pada Jemaah Haji (PKP3JH):
1) Usia paling rendah 25 tahun dan paling tinggi 45 tahun;
2) Berlatar belakang profesi dokter, paramedis, dan/ atau penanganan bencana;
3) Tenaga profesional yang memberikan pelayanan kesehatan dan/ atau Penanggulangan Bencana berasal dari unit pelayanan kesehatan, lembaga/ instansi terkait, organisasi kemasyarakatan Islam, Lembaga Pendidikan Islam dan pondok pesantren;
4) Memahami dan mampu melakukan pertolongan pertama pada Jemaah Haji dan penanganan krisis; dan
5) Diutamakan mampu berbahasa Arab dan/atau Inggris.

k) Pelaksana Pelindungan Jemaah:
1) Usia paling tinggi 55 tahun bagi laki-laki dan 45 tahun bagi perempuan pada saat mendaftar;
2) Memahami prosedur perlindungan dan penanganan musibah serta penyelesaian kasus;
3) Berasal dari unsur TNI/POLRI;
4) Pangkat tertinggi mayor untuk TNI atau Komisaris Palisi untuk POLRI;
5) Diutamakan mampu berbahasa Arab dan/atau Inggris.

l) Pelaksana Layanan Jemaah Haji Penyandang Disabilitas:

1) Usia paling tinggi 45 tahun pada saat mendaftar;
2) Pendidikan minimal S 1/sederajat;
3) Memiliki pengetahuan tentang jenis, tingkat, dan hambatan disabilitas serta mampu memberikan pendampingan terhadap penyandang disabilitas.
4) Memiliki kemampuan dan pengetahuan untuk memahami dan menggunakan bahasa yang digunakan penyandang disabilitas; dan Diutamakan mampu berbahasa Arab dan/ atau Inggris.

2) Persyaratan PPIH Kloter.

Syarat Umum.

a) Warga Negara Indonesia;
b) Beragama Islam;
c) Berbadan sehat;
d) Laki-laki atau perempuan;
e) Tidak dalam keadaan hamil;
f) Berkomitmen dalam pelayanan Jemaah;
g) Memiliki integritas, kredibilitas dan rekam jejak yang baik; dan
h) Mampu mengoperasikan Microsoft Office dan Aplikasi Pelaporan PPIH berbasis Android dan/atau iOS dibuktikan dengan surat pernyataan;

Syarat khusus

a) Ketua Kloter

1) ASN Kementerian Agama;
2) Berusia minimal 30 tahun dan maksimal 58 tahun pada saat mendaftar;
3) Memahami fiqih manasik dan alur perjalanan haji;
4) Memiliki kemampuan memimpin *(leadership),* koordinasi dan komunikasi;
5) Diutamakan berpendidikan S 1 bidang Agama Islam;

6) Diutamakan sudah menunaikan ibadah haji;
7) Diutamakan mampu berbahasa Arab dan/atau Inggris.

b) Pembimbing Ibadah:
1) Berusia minimal 35 tahun dan maksimal 60 tahun pada saat mendaftar;
2) Telah menunaikan ibadah haji;
3) Memiliki sertifikat pembimbing manasik atau bersedia mengikuti sertifikasi bimbingan manasik mandiri apabila dinyatakan lulus;
4) Memahami fiqih manasik dan alur perjalanan haji;
5) ASN Kementerian Agama/ Unsur Perguruan Tinggi Islam/ Organisasi Kemasyarakatan Islam/ Pondok Pesantren;
6) Berkomitmen melaksanakan tugas bimbingan manasik kepada jemaah haji pra keberangkatan dibuktikan dengan surat pernyataan;
7) Diutamakan berpendidikan Sl bidang Agama Islam; dan
8) Diutamakan mampu berbahasa Arab dan/atau Inggris.

b. Persyaratan Penunjukan petugas Penyelenggara Ibaadah haji (Bab VI Kep.Dirjen PHU No.377 Tahun 2022).

1) Syarat Umum Penunjukan PPIH:
a) Warga Negara Indonesia;
b) Beragama Islam;
c) Berbadan Sehat;
d) Laki-laki atau Perempuan;
e) Berkomitmen dalam pelayanan Jemaah;
f) Memiliki integritas, kredibilitas dan rekam jejak yang baik; dan
g) Mampu mengoperasikan Microsoft Office dan Aplikasi Pelaporan PPIH berbasis Android dan/ atau iOS dibuktikan dengan surat pernyataan.

2) Syarat Khusus Penunjukan PPIH:
a) Syarat Khusus PPIH Pusat

1) Pegawai Kementerian Agama;
2) ASN di lingkungan Kementerian/lembaga terkait; atau
3) Unsur masyarakat/ Mitra kerjaKementerian Agama/ tenaga profesional/Organisasi kemasyarakatan Islam/ Pondok Pesantren/Lembaga Pendidikan Islam dan/ atau perorangan yang memiliki kemampuan yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan ibadah haji.

b) Syarat Khusus Unsur Pimpinan PPIH Arab Saudi
   1) Ketua PPIH
      a) Pejabat Eselon II pada Direktorat Jenderal; atau
      b) Staf Teknis Haji pada KJRI Jeddah.
   3) Wakil Ketua PPIH
      a) Staf Teknis Haji atau Pembantu Staf Teknis Haji pada KJRI Jeddah;atau
      b) Pejabat Eselon III atau Pejabat fungsional Ahli Madya pada Direktorat Jenderal;
   3) Sekretaris PPIH
      a) Pejabat Eselon III atau Eselon IV pada Direktorat Jenderal;
      b) Pejabat fungsional Ahli Madya atau Ahli Muda pada Direktorat Jenderal; a tau
      c) Pembantu Staf Teknis Haji pada KJRI Jeddah.
   4) Kepala Bidang meliputi:
      a) Pejabat Eselon III atau Eselon IV pada Direktorat Jenderal;
      b) Pejabat fungsional Ahli Madya atau Ahli Muda pada Direktorat Jenderal; atau
      c) Pejabat Eselon III atau Eselon IV/ setara pada Kementerian/ Lembaga/Instansi terkait.
   5) Kepala Daerah Kerja meliputi:
      a) Pejabat Eselon III atau Eselon IV pada Direktorat

Jenderal; atau

b) Pejabat fungsional Ahli Madya atau Ahli Muda pada Direktorat Jenderal.

6) Sekretaris Daerah Kerja:

a) Pejabat Eselon III atau Eselon IV pada Direktorat Jenderal; atau

b) Pejabat fungsional Ahli Madya atau Ahli Muda pada Direktorat Jenderal.

7) Kepala Seksi:

a) Pejabat Eselon III, Eselon IV, Pejabat fungsional Ahli Madya atau Ahli Muda pada Direktorat Jenderal atau Unit Eselon I lainnya di lingkungan Kementerian Agama Republik Indonesia;

b) Pejabat fungsional Ahli Madya atau Ahli Muda pada Kantor Wilayah;

c) Pejabat Eselon III atau Eselon IV pada Kementerian/ Lembaga/Instansi terkait; atau

d) Pelaksana pada Direktorat Jenderal.

8) Kepala Sektor:

a) Pejabat Eselon III, Eselon IV, Pejabat fungsional Ahli Madya atau Ahli Muda pada Direktorat Jenderal atau Unit Eselon I dan II di lingkungan Kementerian Agama Republik Indonesia;

b) Pejabat fungsional Ahli Madya atau Ahli Muda pada Kantor Wilayah;

c) Pejabat Eselon III atau Eselon IV/ setara pada Kementerian/ Lembaga/Instansi terkait; atau

d) Pelaksana pada Direktorat J enderal.

9) Sekretaris Sektor:

a) Pejabat Eselon III, Pejabat Eselon IV, Pejabat fungsional Ahli Madya atau Ahli Muda pada Direktorat Jenderal atau Unit Eselon I dan II di lingkungan Kementerian

Agama Republik Indonesia;

b) Pejabat fungsional Ahli Madya atau Ahli Muda pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi;

c) Pejabat Eselon III atau Eselon IV/ setara pada Kementerian/ Lembaga/Instansi terkait; atau

d) Pelaksana pada Direktorat Jenderal.

9) Konsultan Ibadah:

a) Memiliki kemampuan dan kepakaran dalam bidang manasik dan fiqih haji;

b) Rekomendasi dari Lembaga Pendidikan Islam/Pondok Pesantren/ Organisasi Kemasyarakatan Islam;

c) Berusia minimal 40 tahun dan maksimal 65 tahun pada saat mendaftar;

d) Telah menunaikan ibadah haji;

e) Berkomitmen melaksanakan tugas bimbingan manasik kepada jemaah haji pra keberangkatan dibuktikan dengan surat pernyataan; dan

f) Diutamakan mampu berbahasa Arab dan/ atau Inggris.

c) Syarat Khusus Pelaksana PPIH Arab Saudi.

1) Pegawai Kementerian Agama yang memiliki pengetahuan, pengalaman atau membidangi Penyelenggaraan Haji dan Umrah;

2) ASN pada Unit Eselon I lainnya di lingkungan Kementerian Agama;

3) Tidak dalam keadaan hamil:

4) ASN Kementerian/Lembaga terkait;

5) Unsur masyarakat/Mitra kerja Kementerian Agama/tenaga profesional/ Organisasi kemasyarakatan Islam/ Pondok Pesantren/

6) Lembaga Pendidikan Islam dan/atau perorangan yang memiliki kemampuan yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan ibadah haji; atau

7) PPIH berkinerja baik pada penyelenggaraan Ibadah Haji tahun sebelumnya.

d) Syarat Khusus PPIH Embarkasi.

1) Pegawai pada Kantor Wilayah atau Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota;
2) Pegawai Kementerian/Instansi terkait di Wilayah Embarkasi setempat;
3) Pegawai UPT Asrama Haji Embarkasi; atau
4) Unsur masyarakat/Mitra kerja Kementerian Agama/ tenaga profesional/ Organisasi kemasyarakatan Islam/ Pondok Pesantren/LembagaPendidikan Islam dan/ atau perorangan yang memiliki kemampuan yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan ibadah haji.

b. Persyaratan Seleksi Pendukung Petugas Penyelenggara Ibadah Haji. (Bab. VII Kep. Dirjen PHU No.377 Tahun 2022).

Syarat Umum:

1) Warga Negara Indonesia;
2) Beragama Islam;
3) Sehat Jasmani;
4) Laki-laki atau perempuan;
5) Tidak dalam keadaan hamil;
6) Berkomitmen dalam pelayanan Jemaah;
7) Mampu mengoperasikan Microsoft Office dan Aplikasi Pelaporan PPIH berbasis Android dan/ atau iOS dibuktikan dengan surat pernyataan;
8) Memiliki integritas, kredibilitas dan rekam jejak yang baik; dan
9) Mampu Berbahasa Arab.

Syarat khusus:

1) Warga Negara Indonesia yang tinggal di Arab Saudi:
   a) Berusia maksimal 57 tahun
   b) Mendapatkan ijin dan penugasan dari atasan langsung pada

KJRI Jeddah;

c) Memiliki ijin tinggal resmi di Arab Saudi paling sedikit sampai dengan tanggal 30 Muharram tahun berikutnya; dan

d) Mendapatkan ijin tertulis dari kafil atau sponsor.

2) Mahasiswa Indonesia dari perguruan tinggi di kawasan Timur Tengah:

1) Terdaftar sebagai mahasiswa di perguruan tinggi kawasan Timur Tengah;

2) Berusia minimal 20 tahun dan maksimal 45 tahun; dan

3) Menandatangani Surat Pernyataan dan Pakta Integritas dilegalisir oleh Perwakilan RI Setempat.

c. Persyaratan Penunjukan Pendukung Petugas Penyelenggara Ibadah Haji. (Bab. VIII Kep. Dirjen PHU No.377 Tahun 2022)

1) Persyaratan Pendukung PPIH Pusat meliputi:

Syarat Umum

b) Warga Negara Indonesia;

c) Beragama Islam;

d) Sehat Jasmani;

e) Laki-laki atau Perempuan;

f) Berkomitmen dalam pelayanan Jemaah;

g) Mampu mengoperasikan Microsoft Office dan Aplikasi Pelaporan PPIH berbasis Android dan/ atau iOS dibuktikan dengan surat pernyataan; dan

h) Memiliki integritas, kredibilitas dan rekam jejak yang baik.

Syarat Khusus

a) Pegawai pada Direktorat Jenderal;

b) ASN Unit Eselon I lainnya di lingkungan Kementerian Agama dan/ a tau instansi terkait;

c) TNI/POLRI; atau

d) Pegawai pada lembaga/instansi terkait lainnya yang dibutuhkan.

2) Persyaratan Pendukung PPIH Embarkasi meliputi:

Syarat Umum

a) Warga Negara Indonesia;
b) Beragama Islam;
c) Sehat Jasmani;
d) Laki-laki atau Perempuan;
e) Berkomitmen dalam pelayanan Jemaah;
f) Mampu mengoperasikan Microsoft Office dan Aplikasi Pelaporan PPIH berbasis Android dan/ atau iOS dibuktikan dengan surat pernyataan; dan
g) Memiliki integritas, kredibilitas dan rekam jejak yang baik.

Syarat Khusus

a) ASN pada Kantor Wilayah setempat;
b) ASN Kementerian/Instansi terkait di wilayah Embarkasi setempat;
c) Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri pada Kantor Wilayah di Provinsi wilayah Embarkasi setempat;
d) Pegawai Non ASN pada Kementerian/Instansi lain yang terkait di Wilayah Embarkasi setempat; atau
e) Unit Pelaksana Teknis/lembaga/Instansi lainnya yang dibutuhkan.

2) Persyaratan Pendukung PPIH Arab Saudi :

Syarat Umum

a) Beragama Islam;
b) Sehat Jasmani;
c) Laki-laki atau perempuan;
d) Tidak dalam keadaan hamil;
e) Berkomitmen dalam pelayanan Jemaah;
f) Mampu mengoperasikan Microsoft Office dan Aplikasi Pelaporan PPIH berbasis Android dan/ atau iOS dibuktikan dengan surat pernyataan;
g) Memiliki integritas, kredibilitas dan rekam jejak yang baik; dan

h) Mampu Berbahasa Arab.

Syarat Khusus

a) Pegawai honorer pada Kantor Urusan Haji KJRI Jeddah dan/ atau Tenaga yang memiliki kemampuan yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan ibadah haji.
b) Mendapatkan ijin dan penugasan dari atasan langsung pada KJRI Jeddah;
c) Mendapatkan ijin tertulis dari Kafil atau Sponsor;
d) Memiliki ijin tinggal resmi di Arab Saudi paling sedikit sampa1 dengan tanggal 30 Muharam tahun berikutnya.

s. Persyaratan administrasi PPIH Arab Saudi dan PPIH Kloter :

(Bab. IX Kep. Dirjen PHU No.377 Tahun 2022)

1) Surat usulan/rekomendasi dari pimpinan unit eselon I Kementerian/ Unsur masyarakat/Mitra kerja Kementerian Agama/tenaga profesional/Organisasi kemasyarakatan Islam/Pondok Pesantren/Lembaga Pendidikan Islam dan/atau perorangan yang memiliki kemampuan yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan ibadah haji.
2) KTP yang sah dan masih berlaku ;
3) SK terakhir bagi ASN atau PPNPN;
4) Surat pernyataan telah menunaikan ibadah haji (bagi calon pembimbing ibadah);
5) Surat Pernyataan Kesediaan melaksanakan tugas bimbingan manasik kepada jemaah haji pra keberangkatan;
6) Surat pernyataan mampu mengoperasikan Microsoft Office dan Aplikasi Pelaporan PPIH;
7) Surat keterangan pernah menjadi panitia/petugas haji (SK atau sertifikat) bagi yang pernah menjadi petugas haji;
8) Surat keterangan sehat dari rumah sakit pemerintah;
9) Sertifikat kemampuan berbahasa Inggris, Arab, dan/atau bahasa

isyarat untuk Pelaksana Layanan Jemaah Haji Penyandang Disabilitas yang dilegalisir lembaga resmi (bagi yang memiliki); dan

10) Surat ijin suami bagi calon petugas perempuan.

Dalam hal diperlukan, Kementerian/lembaga/instansi terkait atau Kepala Kantor Wilayah dapat menetapkan persyaratan tambahan sesuai dengan kebijakan Kementerian/lembaga/instansi terkait atau daerah masig-masing dengan persetujuan Direktur Jenderal. (Ketentuan Lain-Lain, Bab XV ayat 1, Kep.Dirjen Phu No.377 Tahun 2022)

2. Persyaratan Petugas Haji Daerah (PHD).

Calon Petugas Haji Daerah harus memenuhi persyaratan yaitu :

1) Beragama Islam;
2) Memiliki kemampuan dan pengetahuan di bidang penyelenggaraan ibadah haji;
3) Memiliki dokumen yang sah; dan
4) Lulus seleksi (UU No.8 Tahun 2019 , pasal 23 ayat 3 dan PMA No.13 Tahun 2021, pasal. 54 ayat 2)

Pemenuhan persyaratan sebagaimana dimaksud dibuktikan dengan dokumen:

1) Kartu tanda penduduk;
2) Surat keterangan sehat dan bebas narkotika dan penggunaan zat adiktif dari pusat kesehatan masyarakat atau rumah sakit Pemerintah;
3) Pakta integritas;
4) Surat keterangan catatan kepolisian; dan
5) Sertifikat pembimbing manasik untuk PHD bidang pembimbing ibadah haji dan surat tanda registrasi dan surat izin praktik sebagai dokter atau tenaga keperawatan untuk PHD bidang kesehatan. (Pasal. 55, PMA No.13 Tahun 2021).

Selain memenuhi persyaratan tersebut diatas terdapat persyaratan lain yang harus dipenuhi oleh masing-masing Petugas Haji Daerah, yaitu:

1) PHD di bidang pelayanan bimbingan ibadah harus memenuhi persyaratan: a). berusia paling rendah 40 (empat puluh) tahun dan paling tinggi 70 (tujuh puluh) tahun pada saat mendaftar; b). sudah menunaikan

lbadah Haji; c). berasal dari unsur KBIHU atau unsur organisasi kemasyarakatan Islam; dan d). diutamakan mampu berbahasa Arab dan/ atau lnggris.

2) PHD di bidang pelayanan umum harus memenuhi persyaratan: a). berusia paling rendah 30 (tiga puluh) tahun dan paling tinggi 58 (lima puiuh delapan) tahun pada saat mendaftar; b). paling rendah berpendidikan sarjana atau sederajat; c). memilikikemampuan manajerial; d). memahami peraturan perhajian, ilmu manasik haji, dan alur perjalanan lbadah Haji; e). dapat membaca Al-Qur'an; dan f. diutamakan mampu berbahasa Arab dan/atau Inggris.

3) PHD di bidang pelayanan kesehatan harus memenuhi persyaratan: a). berusia paling rendah 25 (dua puluh lima) tahun dan paling tinggi 58 (lima puluh de\apan) tahun pada saat mendaftar; b). Berprofesi sebagai dokter atau tenaga keperawatan; c). diutamakan sudah menunaikan lbadah Haji; dan d). Diutamakan mampu berbahasa Arab dan/ atau Inggris. (Pasal. 56 ayat 1-3, PMA No.13 Tahun 2021).

Kuota PHD menggunakan kuota haji reguler. (Pasal. 57 PMA No.13 Tahun 2021). Biaya operasional PHD dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja daerah. (Pasal. 58 , PMA No.13 Tahun 2021).

C. Rekrutmen Petugas Haji.

1. Rekrutmen Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH).

Rekrutmen Petugas Penyelenggara lbadah Haji adalah proses menyeleksi dan/atau menunjuk calon Petugas Penyelenggara Ibadah Haji yang memenuhi kualifikasi yang dipersyaratkan. (Kep.Dirjen PHU Kemenag RI No.377 Tahun 2022).

Rekrutmen PPIH dilakukan dalam rangka menjaring calon PPIH Pusat, PPIH Arab Saudi, PPIH Embarkasi dan PPIH Kloter yang profesional, memiliki kompetensi manajerial dan teknis, komitmen, loyal serta berakhlakul karimah dalam melaksanakan tugas pembinaan, pelayanan maupun perlindungan kepada jemaah haji. Amanat PMA No.13 Tahun 2021 pasal 51 menyatakan bahwa Direktur Jenderal menetapkan mekanisme seleksi dan/ atau penunjukan PPIH.

Seleksi dilakukan secara online berbasis CAT mulai tahun 2018 dan berhasil dilaksanakan secara serentak di 34 Povinsi seIndonesia, tidak ada satupun

provinsi yang tidak melaksanakannya. Seleksi online ini berfungsi sebagai pengganti seleksi tertulis pada tahun-tahun sebelumnya. Seleksi *online* berbasis CAT sangat memberikan kemudahan bagi penyelenggara dalam hal ini panitia seleksi, sebab tidak ada lagi pencetakan naskah soal, lembar jawaban, kunci jawaban dan tahapan koreksi yang memakan tenaga dan waktu yang lama. Hasil seleksi langsung dapat diketahui oleh masing-masing peserta setelah selesainya seleksi. Seleksi *online* berbasis CAT lebih dapat menjamin transparansi dan objektifitas hasil seleksi sehingga persaingan antar peserta sangat positif dan baik.

Mekanisme seleksi dan/ atau penunjukan PPIH secara teknis diatur dalam Keputusan Dirjen PHU Kemenag RI, yang setiap tahunnya dibuat sebagai pedoman Rekrutmen Petugas Penyelenggara Ibadah Haji. Sebagai contoh Keputusan Dirjen PHU Kemenag RI Nomor : 377 Tahun 2022 Tentang Pedoman Rekrutmen Petugas Penyelenggara Ibadah Haji. Pada Bab IV mengatur tentang Mekanisme Seleksi dan Penunjukan.

Rekrutmen melalui seleksi terdiri atas: a. PPIH Arab Saudi; b. PPIH Kloter yang terdiri atas ketua kloter, pembimbing ibadah dan Tenaga Kesehatan Haji. Adapun Rekrutmen melalui Penunjukan terdiri atas: a. PPIH Pusat; b. PPIH Arab Saudi; dan c. PPIH Embarkasi.

a. Seleksi Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH).

(Bab V, Kep.Dirjen PHU No.377 Tahun 2022).

1) Mekanisme Seleksi PPIH melalui tahapan:

a) Tingkat Provinsi dan Kab/Kota.

Tahap Pertama.

Seleksi PPIH Arab Saudi dan PPIH Kloter tahap pertama dilaksanakan di Kantor Wilayah dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota meliputi seleksi administrasi dan seleksi kompetensi melalui CAT; (2) Hasil seleksi administrasi dan seleksi kompetensi dituangkan dalam berita acara yang ditandatangani oleh Ketua dan Sekretaris Panitia; (3) Hasil seleksi PPIH Arab Saudi dan PPIH Kloter dilaporkan kepada Kepala Kantor Wilayah; (4) Calon petugas haji yang dinyatakan lulus seleksi administrasi dan seleksi CAT di tahap pertama diumumkan paling sedikit melalui papan pengumuman; dan (5) Hasil seleksi ditetapkan

sebanyak 2 (dua) kali lipat dari alokasi yang akan mengikuti seleksi tahap kedua di tingkat provinsi.

Tahap Kedua

(1) Seleksi PPIH Arab Saudi dan PPIH Kloter tahap kedua dilaksanakan pada Kantor Wilayah yang meliputi seleksi kompetensi melalui CAT, dan wawancara pendalaman bidang tugas; (2) Peserta seleksi PPIH Arab Saudi dan PPIH Kloter tahap kedua sebanyak 2 (dua) kali lipat dari kuota petugas; (3) Dalam hal seleksi tahap kedua PPIH Kloter dan PPIH Arab Saudi pada provinsi jumlah peserta kurang dari 2 (dua) kali lipat dari kuota, maka alokasi kuota petugas dihitung secara proporsional sesuai dengan jumlah peserta; (4) Hasil seleksi kompetensi melalui CAT dan wawancara pendalaman bidang tugas PPIH Kloter dituangkan dalam berita acara yang ditandatangani oleh Ketua dan Sekretaris Panitia; (5) Hasil seleksi PPIH Kloter tahap kedua dilaporkan oleh Kepala Kantor Wilayah kepada Direktur Jenderal; (6) Hasil seleksi PPIH Kloter tahap kedua diumumkan paling sedikit di papan pengumuman; (7) Kepala Kantor Wilayah mengundang calon PPIH Kloter hasil seleksi tahap kedua sebanyak kuota petugas diurutkan dari nilai tertinggi sebagai peserta Bimbingan Teknis PPIH Kloter di Embarkasi; (8) Berkas seleksi wawancara pendalaman bidang tugas PPIH Arab Saudi tahap kedua pada Kantor Wilayah diserahkan kepada petugas supervise, Direktorat Jenderal Penyelenggara an Haji dan Umrah untuk dilakukan penilaian lebih lanjut; (9) Direktur Jenderal mengundang calon PPIH Arab Saudi hasil seleksi tahap kedua sebanyak kuota petugas diurutkan dari nilai tertinggi pada masing-rnasing bidang tugas layanan sebagai peserta Bimbingan Teknis PPIH Arab Saudi di Pusat; (10) Kepala Kantor Wilayah mengusulkan calon PPIH Kloter yang telah mengikuti Bimbingan Teknis kepada Direktur Jenderal untuk ditetapkan sebagai PPIH Kloter; dan (11) Direktur Jenderal atas nama Menteri Agama menetapkan PPIH Arab Saudi dan PPIH Kloter.

b) Tingkat Pusat.

1) Pelaksanaan seleksi PPIH Arab Saudi tingkat Pusat untuk Unit eselon I/instansi terkait dilaksanakan oleh Panitia Seleksi pada Direktorat Jenderal;

2) Unit eselon I/instansi terkait mengikuti seleksi yang dilaksanakan oleh panitia seleksi tingkat pusat;

3) Tahapan seleksi terdiri atas:

   a) administrasi;

   b) kompetensi melalui CAT;dan

   c) wawancara pendalaman bidang tugas.

4) Direktur Jenderal mengundang calon PPIH Arab Saudi hasil seleksi sebanyak kuota petugas diurutkan dari nilai tertinggi sebagai peserta Bimbingan Teknis PPIH Arab Saudi di Pusat; dan

5) Direktur Jenderal atas nama Menteri Agama menetapkan PPIH Arab Saudi.

2) Alur Pelaksanaan Seleksi.

Alur pelaksanaaan Seleksi PPIH terdiri atas:

a) Direktorat Jenderal:

   1) Menyusun alokasi kebutuhan PPIH Arab Saudi, PPIH Kloter, dan Pendukung PPIH;

   2) Menyiapkan jadwal seleksi petugas haji;

   3) Membentuk Panitia Seleksi tingkat Pusat;

   4) Menyiapkan seleksi persyaratan administrasi, CAT, dan materi tertulis;

   5) Membuat surat edaran tentang alokasi petugas, pedoman dan jadwal pelaksanaan seleksi;

   6) Mengumumkan pelaksanaan seleksi calon PPIH Arab Saudi dan PPIH Kloter melalui website Kementerian Agama;

   7) Melaksanakan seleksi; dan

   8) Panitia Seleksi tingkat Pusat melaporkan hasil seleksi kepada Direktur Jenderal.

b) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi:

   1) Membentuk Panitia Seleksi PPIH Kloter dan PPIH Arab Saudi untuk tingkat Provinsi;

   2) Membuat surat edaran kepada Unit eselon III Kantor

Wilayah dan Kementerian Agama Kabupaten/Kota tentang pendaftaran dan seleksi pelaksana PPIH Arab Saudi dan PPIH Kloter untuk Ketua Kloter dan Pembimbing Ibadah;

3) Menyusun Jadwal Seleksi;
4) Mengumumkan jadwal pendaftaran dan seleksi calon PPIH Arab Saudi dan PPIH Kloter paling sedikit pada papan pengumuman;
5) Melaksanakan seleksi;
6) Panitia Seleksi melaporkan hasil seleksi kepada Kepala Kantor Wilayah; dan
7) Kepala Kantor Wilayah melaporkan hasil seleksi kepada Direktur Jenderal.

c) Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota:
1) Membentuk Panitia Seleksi PPIH Kloter dan PPIH Arab Saudi untuk tingkat Kementerian Agama Kabupaten/ Kota;
2) Menyusun jadwal pelaksanaan Seleksi;
3) Mengumumkan jadwal pendaftaran dan seleksi calon PPIH Arab Saudi dan PPIH Kloter pada papan pengumuman ;
4) Melaksanakan seleksi;
5) Panitia Seleksi melaporkan hasil seleksi kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota; dan
6) Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota melaporkan hasil seleksi kepada Kepala Kantor Wilayah.

d) Konsulat Jenderal RI Jeddah c.q. Staf Teknis Haji.
1) Mengumumkan jadwal pendaftaran dan seleksi Pendukung PPIH Arab Saudi;
2) Menyampaikan kuota Pendukung PPIH Arab Saudi dari unsur mahasiswa dan jadwal seleksi kepada masing-rnasing Kepala Perwakilan RI;
3) Membentuk Panitia Seleksi;
4) Menyusun jadwal seleksi;

5) Menyiapkan materi seleksi;
6) Melaksanakan proses seleksi Pendukung PPIH Arab Saudi; dan
7) Melaporkan hasil seleksi Pendukung PPIH kepada Direktur Jenderal untuk ditetapkan sebagai Pendukung PPIH Arab Saudi.

b. Penunjukkan Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH).

(Bab VI, Kep.Dirjen PHU No.377 Tahun 2022)

Mekanisme Penunjukan.

1) Petugas Penyelenggara Ibadah Haji Pusat
   a) Direktur Jenderal menyusun komposisi PPIH Pusat;
   b) Pejabat eselon II pada Direktorat Jenderal mengusulkan nama-nama calon PPIH Pusat;
   c) Kementerian/Lembaga terkait mengusulkan nama-nama calon PPIH Pusat kepada Direktur Jenderal; dan
   d) Direktur Jenderal atas nama Menteri Agama menetapkan PPIH Pusat.
2) Petugas Penyelenggara lbadah Haji Arab Saudi
   a) Direktur Jenderal menyusun komposisi PPIH Arab Saudi;
   b) Pejabat eselon II pada Direktorat Jenderal mengusulkan nama-nama calon PPIH Arab Saudi kepada Direktur Jenderal c.q Direktur Bina Haji;
   c) Pejabat unit eselon I dan Kepala Kantor Wilayah mengusulkan namanama calon PPIH Arab Saudi kepada Direktur Jenderal c.q Direktur Bina Haji;
   d) Kementerian/lembaga/instansi terkait mengu sulkan nama-nama calon PPIH Arab Saudi kepada Direktur Jenderal c.q Direktur Bina Haji;
   e) Direktur Bina Haji melaporkan nama-nama calon PPIH Arab Saudi sesuai dengan kebutuhan kepada Direktur Jenderal; dan

f) Direktur Jenderal atas nama Menteri Agama menetapkan PPIH Arab Saudi.

3) Petugas Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi
   a) Kepala Kantor Wilayah menyusun komposisi PPIH Embarkasi;
   b) Gubernur dan Instansi terkait mengusulkan nama-nama calon PPIH Embarkasi kepada Kepala Kantor Wilayah ;
   c) Kepala Kantor Wilayah menyampaikan usulan nama calon PPIH Embarkasi kepada Direktur Jenderal; dan
   d) Direktur Jenderal atas nama Menteri Agama menetapkan PPIH Embarkasi.

c. Seleksi Pendukung Petugas Penyelenggara Ibadah Haji Arab Saudi. (Bab VII, Kep.Dirjen PHU No.377 Tahun 2022)

Mekanisme Seleksi Pendukung Petugas Penyelenggara Ibadah Haji Arab Saudi.

1) Seleksi pendukung PPIH Arab Saudi dari unsur Mahasiswa dilaksanakan oleh Perwakilan RI di masing-masing negara;
2) Seleksi Pendukung PPIH Arab Saudi dari unsur Warga Negara Indonesia yang tinggal di Arab Saudi dilaksanakan oleh Staf Teknis Haji KJRI Jeddah; dan
3) Seleksi pendukung PPIH meliputi: (a) Seleksi administrasi; (b). Seleksi kompetensi tertulis/CAT; dan (c) Seleksi wawancara dan/ atau praktik

d. Penunjukkan Pendukung Petugas Penyelenggara Ibadah Haji Arab Saudi. (Bab VIII, Kep.Dirjen PHU No.377 Tahun 2022)

Mekanisme Penunjukkan Pendukung Petugas Penyelenggara Ibadah Haji.

1) Pendukung PPIH Pusat melalui tahapan:
   a) Sekretaris Direktorat Jenderal menyusun komposisi Pendukung PPIH Pusat;
   b) Pejabat eselon II pada Direktorat Jenderal mengusulkan nama-nama yang akan diangkat menjadi Pendukung PPIH Pusat; dan

c) Direktur Jenderal atas nama Menteri Agama menetapkan Pendukung PPIH Pusat.

2) Pendukung PPIH Embarkasi melalui tahapan:

a) Kepala Bidang PHU pada Kantor Wilayah menyusun komposisi Pendukung PPIH Embarkasi;

b) Kepala Bidang PHU pada Kantor Wilayah melakukan koordinasi dengan pejabat pada Instansi terkait personil yang akan diangkat menjadi Pendukung PPIH Embarkasi;

c) Kepala Bidang PHU melaporkan hasil koordinasi kepada Kepala Kantor Wilayah;

d) Kepala Bidang PHU menyampaikan draft Keputusan Kepala Kantor Wilayah tentang Pendukung PPIH Embarkasi; dan

e) Kepala Kanwil menetapkan Keputusan Kepala Kantor Wilayah tentang Pendukung PPIH Embarkasi.

3) Pendukung PPIH Arab Saudi melalui tahapan:

a) Staf Teknis Haji melakukan koordinasi dengan KJRI perihal Pendukung PPIH Arab Saudi yang berasal dari KJRI Jeddah; dan

b) Staf Teknis Haji melakukan inventarisasi Pendukung PPIH Arab Saudi.

c) Staf Teknis Haji mengusulkan nama-nama yang akan diangkat menjadi Pendukung PPIH Arab Saudi kepada Direktur Jenderal; dan

d) Direktur Jenderal atas nama Menteri Agama menetapkan Pendukung PPIH Arab Saudi.

e. Persentase Dan Sistem Penilaian Seleksi.

(Bab X, Kep.Dirjen PHU No.377 Tahun 2022).

1) Persentase Petugas Penyelenggara Ibadah Haji

a) Persentase jumlah pelaksana PPIH Arab Saudi dan PPIH Kloter sekurangkurangnya 60% telah berhaji dan 40% belum berhaji.

b) Persentase jumlah PPIH Kloter unsur Pembimbing Ibadah100% telah berhaji.

c) Persentase jumlah PPIH Kloter Pembimbing Ibadah dari unsur Perguruan Tinggi Islam/organisasi kemasyarakatan Islam/ Pondok Pesantren sebanyak-banyaknya 5 % dari total jumlah Pembimbing Ibadah Kloter pada masing-masing Provinsi.

2) Sistem Penilaian Seleksi.

a) Penilaian seleksi calon petugas haji meliputi penilaian hasil seleksi administrasi, seleksi kompetensi melalui CAT dan wawancara.

b) Calon PPIH Arab Saudi yang dinyatakan lulus ditentukan berdasarkan urutan nilai paling tinggi sesuai jumlah yang dibutuhkan pada masing masing bidang tugas layanan atau masing-masing Satuan Kerja/instansi terkait.

c) Calon PPIH Kloter yang dinyatakan lulus ditentukan berdasarkan urutan nilai paling tinggi pada masing-masing Kabupaten/Kota sesuai jumlah yang dibutuhkan.

f. Penetapan Petugas Penyelenggara Ibadah Haji.

(Bab XI, Kep.Dirjen PHU No.377 Tahun 2022).

1) Penetapan Petugas Penyelenggara Ibadah Haji.

PPIH Pusat, Arab Saudi, Embarkasi dan Kloter ditetapkan oleh Direktur Jenderal atas nama Menteri.

2) Penetapan Pendukung Petugas Penyelenggara lbadah Haji.

a) Pendukung PPIH Pusat dan PPIH Arab Saudi ditetapkan oleh DirekturJenderal atas nama Menteri.

b) Pendukung PPIH Embarkasi ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah.

g. Rekrutmen Petugas Penyelenggara Ibadah Haji Kesehatan Haji. (Bab XII, Kep.Dirjen PHU No.377 Tahun 2023).

1) Rekrutmen petugas kesehatan haji merupakan bagian dari rekrutmen PPIH.

2) Menteri Kesehatan melakukan rekrutmen calon petugas kesehatan haji.

3) Menteri Kesehatan menyampaikan usulan calon petugas kesehatan haji kepada Menteri Agama untuk ditetapkan sebagai PPIH.

h. Pengawasan Seleksi Petugas Penyelenggara Ibadah Haji.

(Bab XIII, Kep.Dirjen PHU No.377 Tahun 2023).

1) Pengawasan Pelaksanaan Seleksi PPIH Dapat Dilakukan Oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Agama Dan/Atau Kementerian Kesehatan.
2) Supervisi Pelaksanaan Seleksi PPIH Dapat Dilaksanakan Oleh ASN Di Lingkungan Direktorat Jenderal Dan/Atau Pusat Kesehatan Haji Kementerian Kesehatan.
3) Supervisi Pelaksanaan Seleksi Tim Pendukung PPIH Arab Saudi Dapat Dilakukan Oleh ASN Dari Direktorat Jenderal Dan/Atau Pusat Kesehatan Haji Kementerian Kesehatan.

i. Penggantian, Penambahan Dan Pemberhentian Petugas Penyelenggara Ibadah Haji.

(Bab XIV, Kep.Dirjen PHU No.377 Tahun 2022).

1) Penggantian
   a) Direktur Jenderal dapat melakukan penggantian PPIH dalam keadaan: (1) meninggal dunia; (2) sakit; (3) hamil; (4) mengundurkan diri; (5) kebutuhan operasional; atau (6) tidak memenuhi ketentuan dalam Surat Pernyataan.
   b) Penggantian PPIH dilakukan melalui mekanisme urutan nilai tertinggi hasil seleksi atau penunjukan.
2) Penambahan.
   a) Direktur Jenderal dapat melakukan penambahan PPIH clalam keadaan: (1) Penambahan kuota PPIH; dan (2) Kebutuhan operasional
   b) Penambahan PPIH clilakukan melalui mekanisme urutan nilai tertinggi hasil seleksi atau penunjukan.
3) Pemberhentian
   a) Direktur Jenderal dapat melakukan pemberhentian PPIH dalam

keadaan:

(1) Tidak melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan;

(2) Melakukan pelanggaran kode etik PPIH;

(3) Sakit permanen yang berakibat ticlak dapat menjalankan tugas; dan

(4) Mengundurkan diri.

b) Pemberhentian diberlakukan kepada:

(1) PPIH yang tidak melaksanakan tugas sesuai ketentuan dengan tahapan pemberian teguran pertama, teguran kedua dan pemberhentian serta diwajibkan mengembalikan seluruh pembiayaan yang telah dikeluarkan Pemerintah;

(2) PPIH yang melakukan pelanggaran kode etik dengan tahapan pemeriksaan sertadi putuskan untuk diberhenti kan dalam sidang kode etik dan diwajibkan mengembalikan seluruh pembiayaan yang telah dikeluarkan Pemerintah;

(3) PPIH yang mengundurkan cliri dengan alasan yang dapat diterima,dengan kewajiban mengembalikan sisa honor uang harian yang telah cliterima clari Pemerintah;

(4) PPIH yang sakit permanen berdasarkan surat keterangan dari Rumah Sakit/Puskesmas/ layanan kesehatan haji dan diwajibkan mengembalikan sisa honor uang harian yang telah diterima dari Pemerintah.

Dalam hal diperlukan, Kementerian/lembaga/instansi terkait dapat melakukan seleksi awal tersendiri guna mendapatkan calon petugas yang profesional dengan mengedepankan prinsip obyektif, transparan dan akuntabel. . (Ketentuan Lain-Lain, Bab XV ayat 2, Kep.Dirjen Phu No.377 Tahun 2022)

2. Rekrutmen Petugas Haji Daerah (PHD).

Petugas Haji Daerah (PHD).yang membantu petugas kloter untuk menyertai jemaah haji baik Pelayanan umum, Pembimbing Ibadah dan Pelayanan Kesehatan melalui prosedur sebagai berikut :

Gubernur atau bupati/walikota dapat mengusulkan calon PHD kepada Menteri melalui Direktur Jenderal. Dalam hal pengusu]an calon PHD dilakukan

oleh bupati/walikota disampaikan melalui gubernur. Calon PHD yang diusulkan sebanyak 2 (dua) kali alokasi kuota PHD. Gubernur menyampaikan usulan calon PHD kepada Direktur Jenderal dalam jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja terhitung sejak kuota haji Indonesia ditetapkan. Dalam hal Gubernur tidak menyampaikan usulan calon PHD atau melampaui batas waktu, alokasi kuota PHD dikembalikan kepada kuota Jemaah Haji. Dalam hal Gubernur menyampaikan usulan calon PHD kurang dari 2 (dua) kali alokasi kuota PHD, alokasi kuota PHD dihitung secara proporsional dan sisa kuota PHD dikembalikan menjadi kuota Jemaah Haji. (Pasal 52 ayat 1-6, PMA No.13 Tahun 2021).

Calon PHD yang diusulkan diseleksi oleh Menteri. Seleksi calon PHD dilaksanakan oleh Kepala Kantor Wilayah. Kepala Kantor Wilayah menyampaikan hasil seleksi kepada Direktur Jenderal untuk mengikuti bimbingan teknis. Calon PHD yang telah mengikuti bimbingan teknis dan dinyatakan memenuhi syarat ditetapkan dengan Keputusan Menteri. (Pasal 53 ayat 1-4, PMA No.13 Tahun 2021). Biaya operasional PHD dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja daerah. (Pasal 58 PMA No.13 Tahun 2021).

D. Pelatihan dan Orientasi Petugas Haji.

Setiap calon petugas haji yang lulus seleksi wajib mengikuti orientasi dan pelatihan petugas atau bimbingan teknis petugas haji dalam memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan Jemaah haji, sebagaimana amanat PMA No.13 Tahun 2021 pasal 61 menyatakan bahwa PPIH, PHD, dan pendukung PPIH diberikan bimbingan teknis sebelum melaksanakan tugasnya.

Pelatihan dan orientasi petugas haji bertujuan untuk melakukan pembentukan dan pemahaman tugas dan fungsi sebagai petugas secara menyeluruh pada setiap jenis pelayanan di lapangan. Pelaksanaannya secara terintegrasi, dilakukan sebelum pemberangkatan haji tahunberjalan. (Rokhmad, 2017, hal. 88-89)

1. Pelatihan dan Orientasi Petugas Pusat.

Bagi petugas kloter yang menyertai jemaah (TPHI, TPIHI dan TKHI) pelatihan dan orientasinya dilaksanakan selama 10 hari bertempat di Asrama Haji Embarkasi masing-masing daerah. Pelatihan tenaga musiman (Temus) dilaksanakan di Jedah selama 3 (tiga) hari. (Rokhmad, 2017, hal. 88-89)

Sedangkan pelatihan dan pembekalan petugas haji *non* Kloter, Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Arab Saudi dilaksanakan selama 10 hari di Asrama Haji Embarkasi Pondok Gede Jakarta. Materi pelatihan antara lain: pengenalan program, kebijakan penyelenggaraan ibadah haji, manasik haji, kebijakan teknis pembinaan haji, kebijakan pemerintah Arab Saudi, kebijakan teknis kesehatan haji, kebijakan teknis pelayanan haji luar negeri, struktur dan mekanisme kerja PPIH Arab Saudi, pemantapan dan pembentukan komitmen pelayanan petugas PPIH Arab Saudi, manajemen operasional penyelenggaraan ibadah haji, kebijaksanaan teknis pelayanan haji dalam negeri, pelayanan akomodasi, konsumsi dan transportasi, satuan operasional Armina, pengawasan dan pengendalian PPIH Arab Saudi, keterkaitan tugas antara petugas yang menyertai jemaah dan PPIH Arab Saudi, diskusi-diskusi dan simulasi.

Petugas haji yang telah lulus dan mengikuti pelatihan akan ditugaskan sesuai dengan kapasitasnya; bagi petugas Kloter yang menyertai jemaah (TPHI, TPIHI dan TKHI) ditugaskan selama kurang lebih 40 hari, PPIH Aarab saudi Daker jedah dan Madinah 72 hari, Daker Makah 60 hari, sedangkan PPIH Embarkasi bertugas di Embarkasi masing-masing selama operasional penerbangan haji 30 hari pada masa pemberangkatan dan 30 hari pada masa pemulangan. (Sri Ilham Lubis, 2016, hal. 59-60)**.**

2. Pelatihan dan Orientasi Petugas Haji Daerah.

Pelatihan dan orientasi Petugas Haji Daerah (PHD) dibiayai dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan dilaksanakan paling lama 10 (sepuluh) hari di masing-masing Embarkasi, terintegrasi dengan orientasi dan pelatihan petugas TPHI, TPIHI, dan TKHI. (Noor Hamid, 2020, hlm. 210-220).

Gambar : Model Seleksi dan Pelatihan/Pembekalan Petugas Haji

(Rokhmad, 2017, hal. 89)

BAGIAN ENAM
PEMBERANGKATAN, PERJALANAN DAN PEMULANGAN JEMAAH HAJI INDONESIA

Pemberangkatan, perjalanan haji dan pemulangan jemaah haji Indonesia dilakukan 2 (dua) gelombang, yaitu gelombang pertama dan gelombang kedua. Sejak penyelenggaraan haji tahun 1436 H/2015 M, keberangkatan jemaah haji yang tergabung pada gelombang pertama seluruhnya mendarat di Bandara Amir Muhammad bin Abdul Aziz (AMAA) Madinah. Sedangkan jemaah haji yang tergabung pada gelombang kedua seluruhnya mendarat di King Abdul Aziz International Airport (KAIA) Jedah. Sehingga tidak ada lagi kloter yang melakukan perjalanan panjang dua kali yaitu Jedah-Madinah dan Madinah-Makkah.

Pada saat kepulangan, jemaah haji yang tergabung pada gelombang pertama seluruhnya diterbangkan dari bandara King Abdul Aziz International Airport (KAIA) Jedah. Sedangkan jemaah haji yang tergabung pada gelombang kedua seluruhnya diterbangkan dari bandara Amir Muhammad bin Abdul Aziz (AMAA) Madinah. Ini dapat dilihat dari alur perjalanan jemaah haji gelombang pertama dan kedua, yaitu *gelombang pertama* dari Embarkasi (tempat keberangkatan di tanah air) - ke Madinah- ke Makkah- ke Jeddah- ke Debarkasi (tempat kedatangan di tanah air), *gelombang kedua* dari Embarkasi - ke Jedah-ke Makkah- ke Madinah-ke Debarkasi. (Sri Ilham Lubis, 2016, hlm.108).

Jemaah haji diberangkatkan dan dipulangkan sesuai jadwal dan kloter yang telah ditetapkan. Prinsip pemberangkatan dan pemulangan ada-lah *al awal bil awal al akhir bil akhir*, yaitu kloter yang berangkat awal akan dipulangkan lebih awal, sedangkan kloter yang diberangkatkan akhir akan dipulangkan lebih akhir. Pada setiap Kloter ditugaskan lima orang petugas yang menyertai Jemaah haji, terdiri dari: satu orang Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI) selaku Ketua

Kloter, satu orang Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI), tiga orang Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI) yang terdiri dari 1(satu) orang dokter dan 2 (dua) orang paramedis. Selain 5 (lima) orang petugas yang menyertai jemaah haji, dibantu oleh petugas haji daerah yaitu PHD Pelayanan

Umum, PHD Pembimbing Ibadah dan PHD Kesehatan yang ditetapkan oleh Gubernur atau Bupati/Walikota. Jumlah PHD setiap kloter sekurang-kurangnya tiga orang.

Rencana operasional pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji ditetapkan sebagai berikut:

1. Operasional pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji reguler dilakukan masing-masing selama 30 (tiga puluh hari) hari yang terbagi dalam 2 (dua) gelombang, dengan masa tinggal jemaah haji di Arab Saudi paling lama 42 (empat puluh dua) hari.
2. Pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji melalui 13 Embarkasi/ Debarkasi, yaitu: Banda Aceh, Medan, Batam, Padang, Palembang, Pondok Gede Jakarta, Solo, Surabaya, Banjarmasin, Balikpapan, Makassar, dan Lombok Mataram. Selain itu, terdapat 5 (lima) Embarkasi Haji Antara, yaitu Gorontalo, Lampung, Palangkaraya, Bengkulu, dan Jambi.
3. Pada fase pemberangkatan gelombang I (satu) seluruh jemaah haji mendarat di Prince Mohammad Bin Abdul Aziz *International Airport* Madinah. Pada gelombang II (dua) jemaah haji dari seluruh Embarkasi mendarat di King Abdul Aziz *International Airport* Jeddah.
4. Pada fase pemulangan gelombang I(satu) , jemaah haji diterbangkan melalui King Abdul Aziz *International Airport* Jeddah. Pada gelombang II (dua) , seluruh jemaah dipulangkan dari Prince Mohammad Bin Abdul Aziz *International Airport* Madinah.
5. Jemaah haji sakit yang belum dapat dipulangkan pada masa operasional, akan dipulangkan ke Tanah Air setelah dinyatakan laik terbang dengan biaya pemulangan menjadi tanggung jawab maskapai penerbangan.

Operasional pemberangkatan dan pemulangan menjadi tanggung jawab Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi yang ditetapkan melalui Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Sedangkan pelaksanaan pengawasan dan pengendalian operasional penyelenggaraan

ibadah haji secara keseluruhan dilakukan oleh PPIH Pusat. (Kemenag RI, 2018, hlm. 55-59 dan Kemenag RI, 2019, hlm. 55-57).

Sebelum diberangkatkan, setiap kloter dibagi dalam kelompok-kelompok berdasarkan pertimbangan domisili jemaah dan keluarga, setiap 11 (sebelas) orang jemaah haji dikelompokkan dalam satu regu dan setiap empat regu terdiri 45 orang dikelompokkan dalam satu rombongan. Setiap satu regu ditunjuk seorang ketua regu (Karu) dan untuk setiap satu rombongan ditunjuk seorang ketua rombongan (Karom). Penugasan ketua regu dan ketua rombongan ditetapkan oleh kepala kantor kementerian agama kabupaten/kota. Jemaah haji diberangkatkan dalam satu kelompok terbang (Kloter) dengan kapasitas pesawat bervariasi, mulai dari kapasitas 325 orang, 360 orang, 393 orang, 410 orang, 450 orang sampai 455 orang.

Dalam setiap Kloter terdapat petugas operasional yang menyertai jemaah haji, terdiri atas:

1) Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI) sebagai ketua kloter;
2) Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI);
3) Tim Kesehatan Haji Indonesia (TKHI) sebagai pelayan kesehatan;
4) Tim Pemandu Haji Daerah (TPHD);
5) Ketua rombongan (Karom), dan
6) Ketua regu (Karu). (Kemenag RI, 2020, hlm. 15-17).

A. Pemberangkatan dan Perjalanan Jemaah Haji.

Keberangkatan Jemaah Haji Reguler Embarkasi ke Arab Saudi dilakukan sesuai dengan domisili Jemaah Haji mendaftar. Dalam hal jemaah haji reguler tidak berangkat dari Embarkasi, jemaah haji reguler dapat mengajukan mutasi Embarkasi. Mutasi Embarkasi dilakukan dengan alas an pindah domisili, penggabungan suami, istri, anak kandung, saudara kandung, atau orang tua kandung atau kedinasan. (PMA No.13 Tahun 2021, pasal 68).

Pemberangkatan dan perjalanan jemaah haji ke tanah suci Arab Saudi, sebagaimana tertuang dalam buku Tuntunan Manasik Haji dan Umrah Kementerian Agama RI Tahun 1441 H/2020 M, dipaparkan sebagai berikut : (Kemenag RI, 2020, hlm. 17-59).

2. Kegiatan Sebelum Berangkat.

Sebelum berangkat ke Tanah Suci, setiap jemaah hendaknya:

a. Menjaga kondisi kesehatan dengan mengonsumsi makanan bergizi;
b. Merawat kebugaran/kesehatan fisik dengan berolahraga secara teratur;
c. Menyelesaikan urusan pribadi, dinas, dan sosial kemasyarakatan;
d. Menyiapkan bekal untuk keluarga yang ditinggalkan;
e. Menyiapkan barang-barang bawaan, mulai dari dokumen (Surat Panggilan Masuk Asrama/SPMA, bukti setor lunas Bipih berwarna biru, buku dan atau kartu kesehatan), perbekalan, pakaian, sampai obat-obatan yang diperlukan;
f. Melaksanakan salat sunat safar dua rakaat dan berdoa untuk keselamatan diri dan keluarga yang ditinggalkan.

2. Selama perjalanan dari rumah hingga ke Asrama Haji Embarkasi.

Sebelum berangkat dari rumah menuju asrama haji Embarkasi, setiap jemaah hendaknya:

a. Mengikuti arahan yang tertulis dalam surat panggilan dari Kementerian Agama Kabupaten/ Kota saat berangkat ke asrama haji;
b. Memperbanyak dzikir dan doa;
c. Membaca *talbiyah* untuk memantapkan diri berangkat haji tanpa disertai niat ihram semata-mata sebagai dzikir dan syi'ar;
d. Men*jama'* dan meng*qashar* salat karena selama dalam perjalaNan sudah berlaku hukum salat untuk musafir.

3. Di asrama haji Embarkasi

a. Saat datang di asrama haji Embarkasi, setiap jemaah diwajibkan:
    1) Mengikuti upacara penerimaan dan serah terima jemaah dari panitia kabupaten/kota kepada PPIH Embarkasi;
    2) Mengikuti pemeriksaan kesehatan tahap akhir;
    3) Menempati akomodasi yang telah disediakan dan hanya menerima konsumsi yang disediakan panitia penyelenggara haji selama di asrama haji.
b. Selama tinggal di asrama haji Embarkasi setiap jemaah diwajibkan:

1) Menempati kamar yang telah disediakan;
2) Mengonsumsi katering yang telah disediakan oleh PPIH Embarkasi;
3) Mengikuti pendalaman manasik haji;
4) Menerima paspor, visa, gelang identitas, dan *living cost* (biaya hidup selama di Arab Saudi) berupa uang riyal Saudi;
5) Mengecek kelengkapan dan kesesuaian dokumen paspor dan visa sesuai nama dan foto yang tertera dalam paspor dan visa serta memastikan dokumen itu tidak tertukar dengan milik orang lain;
6) Menjaga barang berharga seperti uang, *handphone*, emas dan dokumen;
7) Menjaga ketertiban dan kebersihan diri dan lingkungan;
8) Menerapkan sikap toleran, saling bantu kepada sesama dan bersabar jika mendapatkan sesuatu yang kurang berkenan di hati;
9) Memakai pakaian ihram bagi jemaah haji gelombang II ketika hendak berangkat dari asrama haji menuju bandara; niat ihram haji/umrah dapat dilakukan di asrama Embarkasi atau di dalam pesawat, sebelum pesawat melintas di atas Yalamlam/ Qarnul Manazil setelah kru pesawat menyampaikan informasi miqat.

c. Selama menetap di asrama haji Embarkasi, jemaah haji dilarang:
1) Membuat kegaduhan dengan keluar masuk asrama haji sembarangan demi menjaga ketertiban, keselamatan dan kesehatan jemaah haji sendiri;
2) Meninggalkan alat perlindungan diri (APD) yang dibagikan di asrama haji, seperti masker dan botol semprot/ minum;

4. Berangkat Menuju Bandara Embarkasi:

Saat berangkat menuju bandara Embarkasi, setiap jemaah hendaknya:

a. Menaiki bus dengan tertib dan teratur sesuai dengan regu dan rombongan;
b. Memperhatikan tas tentengan dan tas paspor agar tidak sampai tertinggal;
c. Membaca doa atau mengaminkan doa pembimbing ibadah saat berangkat menuju bandara.

Ketika menuju Bandara Embarkasi Setiap jemaah haji dilarang:

a. Membawa majalah atau rekaman porno, tulisan-tulisan yang bersifat provokatif, narkoba, rokok lebih dari 200 batang, dan jamu yang berle bihan;
b. Menerima titipan barang dari siapapun karena dikhawatirkan barang itu bersifat terlarang seperti narkoba, dokumen yang bersifat melawan negara, dan lain-lain yang membahayakan jemaah haji.

5. Di Bandara Embarkasi:

Selama di bandara Embarkasi, setiap jemaah hendaknya:

a. Turun dari bus dengan tertib dan teratur;
b. Memperhatikan tas tentengan dan tas paspor agar tidak tertinggal dalam bus;
c. Menaikipesawat secaratertib dengan menunjukkan *boarding pass*.

6. Di Pesawat Terbang:

Selama didalam pesawat, jemaah haji hendaknya:

a. Mematuhi petunjuk yang disampaikan awak kabin (pramugara/i) atau petugas kloter;
b. Menyimpan tas tentengan di tempat yang telah disediakan di kabin;
c. Menggunakan sabuk pengaman, duduk dengan tenang;
d. Memperbanyak dzikir dan doa serta membaca ayat-ayat suci Al-Qur'an sebagai bentuk berserah diri dan tawakkal kepada Allah;
e. Memperhatikan tata cara menggunakan WC, berhati-hati dalam menggunakan air agar tidak tercecer di lantai WC pesawat karena ceceran air bisa membahayakan keselamatan penerbangan;
f. Melihat petunjuk bila hendak buang air kecil/besar, misalnya duduk di atas kloset, menggunakan tisu yang tersedia untuk menyucikan diri, membasahi tisu dengan air kran. Bila masih ragu jangan segan meminta tolong kepada awak kabin atau petugas kloter;
g. Bersuci dengan cara tayamum.
h. Salat di pesawat dapat dilaksanakan dengan cara *jama'* dan *qashar.*
i. Membersihkan kloset dengan menekan tombol yang bertuliskan FLUSH

setelah selesai buang air kecil/ besar;

j. Menjaga pakaian yang dikenakan tetap bersih dan suci selama buang air kecil/besar;

k. Memperhatikan ceramah pembimbing dan menonton film manasik haji yang dipertunjukkan selama dalam penerbangan;

l. Menghubungi petugas kesehatan bila jemaah haji sakit.

Selama dalam penerbangan, jemaah haji dilarang:

1) Membuat kegaduhan, berjalan hilir mudik kecuali ada keperluan;
2) Merokok dan mengaktifkan *handphone;*
3) Berwudhu di toilet pesawat.

7. Salat di Perjalanan.

Salat diperjalanan dapat dilaksanakan dengan cara *jama'* dan *qashar*. Salat ini merupakan *rukhsah* (kemudahan) dari Allah SWT sejak jemaah haji meninggalkan rumah sampai kembali lagi ke tanah air.

8. Berihram di Pesawat

Ketika pesawat mendekati Yalamlam/Qarnul Manazil lalu kru pesawat mengumumkan bahwa beberapa saat lagi pesawat akan melintas di atas Yalamlam/ Qarnul Manazil, jemaah haji gelombang II yang mengambil *miqat* di pesawat dianjurkan:

a. Membuka kaos kaki dan celana dalam dengan segera bagi jemaah laki-laki yang masih mengenakannya;

b. Melaksanakan niat ihram haji/umrah dengan niat di dalam Hati dan mengucapkan dengan lisan;

Apabila jemaah belum niat ihram ketika pesawat melewati Yalamlam/ Qarnul Manazil, maka ia melaksanakan niat ihram di Bandara KAIA Jeddah.(Apabila jamaah melewati Bandara KIAA Jeddah dan belum niat ihram, jemaah dapat melaksanakan niat ihram sepanjang belum keluar dari daerah Jeddah, Mustafa az-zarqa', *Fatawa Mustafa az-zarqa', 188. Ibn Hajar, I'anah at-Thalibin, jilid 2, hlm. 303).*

9. Kedatangan di Bandar Udara Arab Saudi

Jemaah haji datang di Arab Saudi dalam dua gelombang. Gelombang I

mendarat di Bandara AMAA Madinah dan Gelombang II mendarat di bandara KAIA Jeddah dengan rincian kegiatan sebagai berikut:

a. Gelombang I di Bandara Amir Muhammad bin Abdul Aziz (AMAA) Madinah.

Saat tiba di Bandara Bandara Amir Muhammad bin Abdul Aziz (AMAA) Madinah Jemaah haji Gelombang I dianjurkan:

1) Mengantre turun dari pesawat dengan tertib;
2) Memastikan tas tentengan dan paspor selalu berada dalam genggaman sedangkan koper besar diterima oleh jemaah di hotel;
3) Menuju ruang pemeriksaan imigrasi dengan tertib sambil tetap memperhatikan arahan ketua kloter, ketua rombongan, atau ketua regu;
4) Mengikuti petunjuk petugas imigrasi Arab Saudi dengan patuh sambil mengantre dengan sabar dan teratur di loket pemeriksaan imigrasi dengan tetap menggenggam paspor masing-masing meski sidik jari dan pengambilan foto tidak dilakukan karena keduanya sudah dilakukan di Indonesia berkat sistem *fast track*;
5) Menitipkan tas tentengan, tas paspor, uang, dan barang berharga lainnya kepada saudara atau teman yang dikenal dan dipercaya jika selama menunggu keluar bandara, jemaah hendak ke kamar mandi untuk buang air kecil/ besar dan wudu;
6) Memperhatikan tanda kamar mandi untuk laki-laki dan kamar mandi untuk perempuan yang disediakan secara terpisah;
7) Tanda kamar mandi/WC untuk perempuan adalah gambar kepala perempuan berjilbab dan tanda kamar mandi/WC untuk laki-laki adalah gambar kepala laki-laki berjenggot;
8) Menutup aurat dengan displin ketika masuk- keluar kamar mandi/WC dan terus menjaga barang-barang agar tidak tertinggal.
9) Menekan kran air pelan-pelan karena air akan keluar dan berhenti secara otomatis;
10) Menjaga kekompakan regu atau rombongan karena jemaah haji yang datang melalui Bandara AMAA Madinah tidak diistirahatkan di ruang khusus, melainkan diminta langsung naik bus untuk diberangkatkan ke pemhotelondokan Madinah;

11) Mengikuti instruksi untuk naik bus tertentu dan duduk di kursi yang diarahkan petugas meskipun untuk sementara jemaah jadi terpisah dari regu/rombongan yang sudah terbentuk dari tanah air akibat kapasitas setiap bus yang tidak sama, Jemaah yang terpisah di bus akan bergabung kembali setelah tiba di Hotel.

b. Gelombang II di Bandara King Abdul Aziz Jeddah.

Saat tiba di Bandara Bandara King Abdul Aziz Jeddah, jemaah haji Gelombang II dianjurkan :

1) Mengantre turun dari pesawat dengan tertib;
2) Memastikan tas tentengan dan paspor selalu berada dalam genggaman sedangkan koper besar diterima oleh jemaah di hotel;
3) Menuju ruang pemeriksaan imigrasi dengan tertib sambil tetap memperhatikan arahan ketua kloter, ketua rombongan, atau ketua regu;
4) Mengikuti petunjuk petugas imigrasi Arab Saudi dengan patuh sambil mengantre dengan sabar dan teratur di loket pemeriksaan imigrasi dengan tetap menggenggam paspor masing-masing meski sidik jari dan pengambilan foto tidak dilakukan karena keduanya sudah dilakukan di Indonesia berkat sistem *fast track*;
5) Menitipkan tas tentengan, tas paspor, uang, dan barang berharga lainnya kepada saudara atau teman yang dikenal dan dipercaya jika selama menunggu keberangkatan ke Makkah, jemaah hendak ke kamar mandi untuk buang air kecil/besar dan wudu;
6) Memperhatikan tanda kamar mandi untuk laki-laki dan kamar mandi untuk perempuan yang disediakan secara terpisah; tanda kamar mandi/WC untuk perempuan adalah gambar kepala perempuan berjilbab dan tanda kamar mandi/WC untuk laki-laki adalah gambar kepala laki-laki berjenggot;
7) Menutup aurat dengan displin ketika masuk-keluar kamar mandi/WC dan terus menjaga barang-barang agar tidak tertinggal;
8) Menekan kran air pelan-pelan karena air akan keluar dan berhenti secara otomatis;

9) Melaksanakan niat ihram umrah bagi jemaah yang berhaji *tamattu'*, berniat ihram haji bagi yang berhaji *ifr*ād, dan berniat ihram umrah dan haji bagi yang berhaji *qir*ān jika mereka belum berniat ihram di asrama Embarkasi atau di atas Yalamlam/Qarnul Manazil). (lihat subbab ''Menuju Makkah bagi Gelombang II'');

10) Mengikuti instruksi untuk naik bus dan duduk di kursi yang diarahkan petugas meskipun untuk sementara jemaah jadi terpisah dari regu/rombongan yang sudah terbentuk dari tanah air akibat kapasitas setiap bus yang tidak sama. Jemaah yang terpisah di bus akan bergabung kembali setelah tiba di Hotel.

10. Menuju Makkah bagi Jemaah haji Gelombang I

Setelah selesai melaksanakan shalat 40 waktu (arba'in), jemaah haji siap berangkat ke Makkah untuk melaksanakan umrah atau haji. *Jemaah haji yang akan meninggalkan hotel menuju Makkah hendaknya:*

a. Memperhatikan koper, tas tentengan, dan barang-barang berharga agar tidak tertinggal;

b. Melaksanakan mandi sunnah ihram, memotong kuku, mencukur bulu ketiak, kumis, kemaluan, merapikan jenggot, dan memakai wewangian di badan;c. Menaiki bus dengan teratur sesuai rombongan;

c. d. Melepas semua pakaian dalam bagi jemaah laki-laki sebelum berangkat dari hotel dengan berpakaian ihram menuju Mīqāt Zulhulaifah / Bir Ali; e. Memperhatikan nama *syarikat* (perusahaan bus) dan nomor bus terutama ketika semua jemaah berada di Miqat Bir Ali serta menjaga uang dan barang berharga ketika berada di kamar mandi dan masjid;

d. Melaksanakan shalat sunah ihram dua rakaat di Miqat Bir Ali kemudian berniat ihram umrah/haji dengan niat di dalam hati dan mengucapkan dengan lisan. Sedangkan bagi jemaah perempuan yg sedang haid dan jamaah sakit cukup berniat ihram umrah/haji di dalam bus;

e. Membaca dan memperbanyak *talbiyah* selama perjalanan menuju Makkah;

f. Mengingatkan pengemudi untuk berhati-hati jika dirasa mereka ugal-ugalan.

11. Menuju Makkah bagi Jemaah Gelombang II.

Usai menjalani pemeriksaan imigrasi, jemaah haji hendaknya:

a. Menyerahkan paspor kepada petugas Arab Saudi (*Naqabah*) lalu naik bus dengan tertib dan teratur;

b. Menerima nasi boks sebelum bus berangkat;

c. Melaksanakan niat ihram umrah bagi jemaah yang berhaji *tamattu'*, berniat ihram haji bagi yang berhaji *ifr*ād, dan berniat ihram umrah dan haji bagi yang berhaji *qir*ān jika mereka belum berniat ihram di asrama Embarkasi atau di atas Yalamlam/Qarnul Manazil) ketika bus bergerak;

d. Membaca dan memperbanyak *talbiyah*,dzikir, dan doa selama dalam perjalanan menuju Makkah;

e. Mengingatkan pengemudi bus untuk berhatihati jika dirasa mereka ugal-ugalan.

12. Selama di Hotel.

a. Madinah

Selama di Madinah, jemaah haji dianjurkan untuk:

1) Menjaga ketertiban saat turun dari bus dan menempati hotel yang telah ditentukan dengan teratur;

2) Mengatur waktu secara efektif dan efisien untuk melaksanakan salat 40 waktu (*arba'in*) di Masjid Nabawi, karena waktu yang disediakan di Madinah hanya lebih kurang delapan hari ditambah 12 jam;

3) Memperhatikan waktu dan mengikuti proses ziarah ke tempat-tempat bersejarah yang diatur oleh *majmu'ah* bekerjasama dengan ketua kloter karena waktu berziarah biasanya ditentukan pada hari ketiga sejak jemaah tiba di Madinah;

4) Jemaah haji ditempatkan di hotel setara bintang tiga dengan konstruksi gedung bertingkat yang dilengkapi dengan lift. Sebaiknya jemaah antre dan tertib ketika menggunakan lift karena kapasitas lift sangat terbatas, dan mendahulukan orang tua, wanita, jemaah yang lemah atau sakit;

5) Berhati-hati ketika menggunakan tangga berjalan (eskalator) agar jemaah tidak terpeleset atau pakaian tidak tersangkut;

6) Memaklumi pola penempatan jemaah di hotel yang dilakukan sesuai dengan *tasrih* (pengesahan kapasitas dan kelayakan hotel yang ditetapkan oleh pemerintah Arab Saudi) dan karena itu dapat menerima kenyataan jika kapasitas masing-masing kamar bervariasi berdasarkan *tasrih* tersebut.
7) Memastikan terpenuhinya hak jemaah, berupa kewajiban *majmu'ah* (group) memberikan semua pelayanan kepada jemaah dengan mengatur penempatan mereka di kamar-kamar, menyediakan air di hotel, menyediakan tenaga buruh untuk mengangkut barang-barang jemaah haji, serta menyediakan muzawwir/ pembimbing (*mursyid*) dan bus untuk ziarah secara gratis dan dibantu oleh petugas perumahan/ akomodasi;
8) Memastikan bahwa jemaah haji laki-laki dan jemaah haji perempuan ditempatkan secara terpisah di bawah pengawalan ketua regu dan ketua rombongan;
9) Mewaspadai semua kemungkinan kehilangan uang dan barang berharga, baik di hotel maupun di masjid/tempat lainnya, dengan senantiasa menitipkan semua barang berharga itu di *safety box* hotel;
10) Menjaga kebersihan kamar, membuang sampah pada tempatnya, dan mengeluarkan sampah dari dalam kamar untuk dibersihkan oleh pekerja hotel;
11) Menyadari bahwa kamar tidur tidak hanya digunakan untuk menaruh koper dan tas, tapi juga untuk makan. Karenanya jemaah hendaknya selalu menjaga kebersihan;
12) Mengantre dengan sabar saat hendak menggunakan kamar mandiseraya senantiasa menjaga kebersihannya;
13) Menutup aurat dengan disiplin ketika keluar masuk kamar mandi, ketika berdiam di dalam kamar atau keluar kamar, mengingat satu kamar diisi oleh banyak orang;
14) Mencatat baik-baik lokasi hotel, nama/nomor hotel, nama *majmu'ah*, wilayah tinggal, dengan cara mengingat tanda-tanda yang mudah dikenal sebelum berangkat ke Masjid Nabawi agar mudah ketika kembali ke hotel;

15) Mematikan peralatan elektronik, mencabut kartu kunci elektrik, mengunci koper dan kamar ketika berangkat ke Masjid Nabawi;
16) Memperhatikan dan mengingat nomor pintu pagar yang jumlahnya 38 dan pintu masuk Masjid Nabawi agar ketika keluar dari masjid, jemaah tidak lupa jalan menuju hotel;
17) Menjaga diri di hotel bagi jemaah perempuan yang sedang haid atau jemaah sakit saat tidak pergi ke Masjidil Haram, dengan mengunci kamar dan sebaiknya ditemani oleh mahram/ teman yang dipercaya;
18) Melaksanakan ziarah ke makam Rasulullah SAW dan dua sahabat beliau (Abu Bakar As-Shiddiq RA dan Umar bin Khathab RA), salat fardhu berjamaah di Masjid Nabawi selama 40 waktu (*arba'in*) jika kondisi memungkinkan, salat sunnat dan berdoa di Raudhah, ziarah ke makam Baqi al-Garqad, ziarah ke tempat-tempat bersejarah seperti Masjid Quba, Masjid Qiblatain, Masjid Khamsah, Gunung Uhud, dan masjid-masjid bersejarah lainnya dengan menggunakan bus yang disediakan oleh *majmu'ah* tanpa dipungut biaya;
19) Memastikan jatah makan yang dikonsumsi bersih, higienis, aman dan terlindung dari pencemaran;
20) Mengonsumsi jatah makan, sesuai dengan ketentuan waktuyang tercantum dalam boks makan;
21) Menggunakan pakaian tebal di musim dingin;
22) Membatasi mandi hanya sekali atau dua kali sehari dengan menghindari sabun yang mengandung soda;
23) Menggunakan masker untuk mencegah debu dan kumanmasuk ke saluran pernafasan ketika berada di luar masjid dan hotel;
24) Menerima tamu di lobby hotel dan tidak menerima tamu di dalam kamar karena akan mengganggu jemaah lain yang tinggal di satu kamar;
25) Memperhatikan rambu lalu lintas dengan menengok ke kanan atau ke kiri ketika akan menyeberang jalan;
26) Mengikuticeramah/bimbingan yang diatur oleh ketua kloter (TPHI), TPIH dan konsultan ibadah haji.

b. Makkah

Seluruh jemaaah haji gelombang I dan gelombang II berkumpul di Makkah untuk melaksanakan ibadah umrah dan haji. *Selama di Makkah seluruh jemaah dianjurkan:*

1) Mempersilakan setiapketua rombongan turun dari bus saat tiba di Makkah untuk mendapatkan penjelasan tata cara pembagian kamar dari petugas haji bagian akomodasi;
2) Mengatur diri saat turun dari bus lalu menempati hotel sesuai arahan petugas bagian akomodasi;
3) Menaati aturan pembagian kamar di hotel untuk kurang lebih 28 hari yang ditetapkan oleh Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Arab Saudi;
4) Mengikuti penempatan kamar sesuai dengan nama-nama jemaah yang tercantum di pintu kamar;
5) Mempersilakan setiap ketua regu dan ketua rombongan membantu petugas PPIH dalam mendistribusikan kamar agar kamar jemaah haji laki-laki dan kamar jemaah perempuan terpisah;
6) Menunggu dengan sabar antrean menggunakan lift yang terbatas sambal selalu menghindari desak-desakan antar jemaah;
7) Menggunakan tangga bagi jemaah haji yang fisiknya kuat dan sehat;Mempelajari tata cara menggunakan lift, seluk beluk hotel, termasuk mengetahui tangga darurat karena gedung berkapasitas lebih dari 250 orang telah diharuskan oleh pemerintah setempat memiliki tangga darurat atau jalur evakuasi;
8) Berhati-hati ketika naik atau turun dengan tangga berjalan (eskalator) agar tidak terpeleset atau pakaian tidak tersangkut;
9) Menggunakan alat transportasi bus shalawat yang disediakan di semua hotel untuk jemaah, menuju dan kembali dari Masjidil Haram tanpa di-pungut biaya;
10) Mewaspadai semua bahaya kecelakaan lalu lintas dan keamanan barang-barang bawaan, terutama uang, setiap kali keluar dari hotel;
11) Mewaspadai kondisi kota Makkah yang berbukit-bukit yang mengakibatkan sejumlah gedung yang disewa ada yang mendaki;

12) Menyadari bahwa setiap gedung tidak memiliki kontur yang sama dan jarak dari serta menuju Masjidil Haram pun berbeda-beda;
13) Melaksanakan tawaf dan sa'i secara beregu/ berombongan dipandu oleh *muthawwif/mursyid* yang disediakan oleh *maktab* dan dikoordinasikan oleh Ketua Kloter dan TPIHI;
14) Setelah seluruh jemaah haji satu kloter dipastikan telah menempati kamar-kamar dan mendapatkan istirahat yang cukup;
15) Memaklumi bahwa kamar tidur jemaah haji juga digunakan untuk menaruh koper, tas, sekaligus tempat makan dan lain sebagainya yang mengharuskan mereka menjaga kebersihan kamar;
16) Menghemat air untuk berwudlu, mandi, mencuci dan memastikan menutup kran setelah selesai;
17) Menjemur pakaian di tempat yang telah disediakan di *sutuh* (lantai teratas);
18) Menggunakan dengan hemat uang biaya hidup (*living cost*) yang diterima sejak di asrama haji, untuk kebutuhan yang bermanfaat;
19) Membeli kebutuhan sehari-hari di toko sekitar hotel untuk menghindari penipuan dan tindak kriminal lainnya;
20) Memastikan jatah makan yang dikonsumsi bersih, higienis, aman dan terlindung dari pencemaran;
21) Mengonsumsi jatah makan, sesuai dengan ketentuan waktu yang tercantum dalam boks makan;
22) Menggunakan masker untuk mencegah debu dan kuman masuk ke saluran pernafasan ketika berada di luar masjid dan di hotel;
23) Memperhatikan letak hotel yang ditempati, menyimpan kartu maktab, mengingat-ingat nomor *maktab* dan nomor hotel sebelum jemaah berangkat ke Masjidil Haram agar terhindar dari tersesat di jalan;
24) Menghafal nomor dan warna stiker trayek bus shalawat serta nama terminal tempat turun atau naik bus dari hotel menuju Masjidil Haram, pergi pulang;
25) Mengenali dengan baik tiga terminal di sekitar Masjidil Haram,

masing-masing terminal Syib Amir, Bab Ali, dan Ajyad agar jemaah tidak bingung memilih bus ketika hendak kembali ke hotel usai beribadah di Masjidil Haram;

26) Mengikuti kegiatan bimbingan ibadah yang diatur oleh petugas kloter serta kegiatan bimbingan, edukasi dan konsultasi ibadah dan manasik haji yang dikoordinasi oleh Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI) kloter, pembimbing ibadah sektor dan konsultan ibadah sektor;
27) Mematikan peralatan elektronik, mencabut kartu kunci elektrik, mengunci koper dan kamar ketika berangkat ke Masjidil Haram;
28) Memperhatikan rambu lalu lintas dan menengok ke kanan dan ke kiri bila menyeberang jalan;
29) Menjaga diri di hotel bagi jemaah perempuan yang sedang haid atau jemaah sakit saat tidak pergi ke Masjidil Haram, dengan mengunci kamar dan sebaiknya ditemani oleh mahram/ teman yang dipercaya;
30) Memanfaatkan fasilitas yang disediakan di Masjidil Haram, diantaranya kamar mandi/WC, *safety box,* layanan konsultasi ibadah, layanan barang hilang (*lost and found*) dan lainnya;
31) Menitipkan uang dan barang berharga di *safety box* yang ada di hotel, dan membawa uang secukupnya ketika keluar hotel, untuk mengantisipasi kemungkinan buruk misalnya pencurian, perampasan atau penipuan;
32) Membayar dam melalui bank yang ditunjuk oleh pemerintah Arab Saudi (Bank Al-Rajhi/ Bank Pembangunan Islam) agar jemaah terhindar dari penipuan, pencopetan, perampokan, kehilangan, dan lain-lain;
33) Melapor kepada ketua kloter dan melakukan koordinasi dengan pihak sektor dan maktab bagi jemaah yang akan melaksanakan *tarwiyah;*
34) Memperbanyak ibadah, berdzikir, berdoa, beramal salih, dan selalu berusaha mendekatkan diri kepada Allah selama berada di Makkah karena kota ini adalah tanah haram, kota spiritual yang penuh

berkah dan tempat mustajab untuk berdoa;

35) Melaksanakan niat ihram haji dari hotel tempat tinggalnya bagi yang mengambil haji *tamattu'*, kemudian berangkat ke Arafah pada 8 Dzulhijjah;

36) Memantapkan diri diikutkan dalam ''safari wukuf '' bagi jemaah haji yang sakit/uzur dan dirawat di Klinik Kesehatan Haji Indonesia (KKHI) Makkah atau diikutkan dalam program tersendiri yang diatur oleh Rumah Sakit Arab Saudi (RSAS) bagi jemaah yang dirawat di RSAS;

37) Memantapkan diri bahwa hajinya dibadalkan bagi jemaah haji yang sakit keras (dirawat di ICU) dan oleh pemeriksaan medis dinyatakan tidak mungkin baginya ikut wukuf di Arafah;

38) Menaiki bus yang telah disiapkan oleh *maktab* dan diatur dengan sistem *taraddudi* ketika berangkat ke Arafah sesuai dengan jadwal yang disepakati ketua kloter (TPHI) dengan maktab dan bersabar antre menunggu bus berikutnya jika bus sebelumnya telah penuh;

39) Memperbanyak bacaan talbiyah selama perjalanan menuju Arafah.

Selama di tanah suci seluruh jemaah haji tidak dianjurkan untuk:

1) Memaksakan diri melakukan ziarah atau umrah sunnah bila kondisi kesehatan tidak memungkinkan;
2) Memaksakan diri salat di Masjidil Haram setiap datang waktu salat fardu bila kondisi kesehatan tidak memungkinkan, berisiko tinggi (risti), atau lanjut usia (lansia) karena pahala salat di hotel sama seperti pahala salat di Masjidil Haram;
3) Memaksakan diri mencium Hajar Aswad dengan cara berdesak-desakan laki-laki dan perempuan, apalagi sampai harus membayar orang untuk melapangkan jalan dengan menghalangi jemaah lain bertawaf.

Selama di tanah suci seluruh jemaah haji dilarang:

1) Menjemur pakaian di lorong-lorong yang ada di setiap lantai hotel;
2) Menerima tamu dalam kamar karena akan mengganggu jemaah yang lain;
3) Meninggalkan hotel berhari-hari dengan alasan mengunjungi keluarga

atau alasan lain karena tindakan ini akan membuat bingung semua petugas haji dan rekan-rekan satu kloter;

4) Merokok di tempat-tempat yang dilarang, seperti di dekat Masjidil Haram dan sekitarnya;
5) Merokok di dalam kamar, lorong-lorong kamar dan tangga darurat;
6) Membuang puntung rokok sembarangan agar tidak terjadi kebakaran;
7) Memasak di dalam kamar tidur;

13. Di Arafah Muzdalifah dan Mina (ARMUZNA)

Layanan jemaah haji selama di Arafah, Muzdalifah, dan Mina (Armuzna) dikoordinasikan oleh sebuah organisasi khusus bernama Satuan Operasional Arafah, Muzdalifah, Mina (Satop Armuzna). Satop Armuzna dibagi menjadi tiga Satuan Tugas (Satgas) sesuai dengan tempat kerjanya, masing-masing Satgas Arafah, Satgas Muzdalifah, dan Satgas Mina; masing-masing Satgas mempunyai pos pelayanan yang terdiri atas pos komando, pos pelayanan, dan pos pembantu pada masing-masing kemah (*maktab*). Setiap pos memiliki jenis tugas yang sama, yaitu memberikan pelayanan umum, pelayanan kesehatan, dan bimbingan ibadah.

a. Arafah

Selama di Arafah, seluruh jemaah haji dianjurkan untuk:

1) Menjaga ketertiban ketika turun dari bus dan memasuki kemah;
2) Meletakkan barang bawaan dengan tertib dan tidak berebut tempat di dalam kemah, kemah dilengkapi dengan AC, alas hambal, kasur dan bantal yang telah disediakan oleh maktab;
3) Menjaga ketenangan beribadah selama di Padang Arafah karena semua fasilitas dan kebutuhan jemaah haji telah diurus oleh maktab, mulai dari penempatan jemaah di tenda saat tiba, penyediaan sarana angkutan ke Muzdalifah dan Mina, pengurusan jemaah haji tersesat jalan, sakit, wafat, serta pelayanan bimbingan ibadah;
4) Menjaga kondisi kesehatan dengan mengonsumsi jatah makan, yang diterima selama berada di Arafah;
5) Mengutamakan ibadah dengan memperbanyak bacaan talbiyah, dzikir dan doa;

6) Mengantre dengan sabar saat menggunakan fasilitas kamar mandi/ WC yang sangat terbatas, yang hanya terdiri atas 10 pintu untuk jemaah laki-laki dan 10 pintu untuk jemaah perempuan untuk setiap maktab;
7) Menjaga tertutupnya aurat ketika di kemah dan keluar masuk kamar mandi karena jemaah sedang dalam keadaan ihram;
8) Mengikuti dengan rajin dan mendengarkan dengan tekun semua ceramah yang disampaikan oleh petugas kloter sebelum waktu wukuf tiba;
9) Membaca talbiyah, zikir, istighfar, tahlil dan doa sesaat sebelum waktu wukuf tiba.
10) Melaksanakan kegiatan berikut ini ketika waktu wukuf tiba: mendengarkan khutbah wukuf; salat berjamaah Dzuhur & Ashar jama' taqdim qasar; do'a wukuf;
11) Menghubungi petugas Kloter bila menemui masalah mengenai ibadah dan kesehatan;
12) Menghubungi dokter kloter dengan segera bila merasa sakit atau melapor ke petugas kloter;
13) Menjaga stamina dan kesehatan dengan tetap berada di dalam kemah;

Selama di Arafah, seluruh jemaah haji dilarang:

1) Merokok di semua kawasan Arafah apalagi di dalam tenda karena dapat mengganggu jemaah lain, mengurangi kekhusyuan ibadah, dan membahayakan diri dan lingkungan;
2) Membuang puntung rokok sembarangan karena dikhawatirkan terjadi
3) kebakaran;
4) Memaksakan diri berangkat ke Jabal Rahmah dan/atau memaksakan wukuf di luar kemah.

b. Muzdalifah

Selesai wukuf, semua jemaah haji diberangkatkan ke Muzdalifah. Mereka diangkut dengan bus dari Arafah ke Muzdalifah. Untuk mengangkut

jemaah dari Arafah ke Muzdalifah, disediakan bus untuk setiap maktab yang mengangkut semua jemaah haji yang dilakukan secara *taraddudi atau shuttle* sejak maghrib sampai tengah malam. Sistem *taraddudi* yaitu sistem angkutan *shuttle* dimana armada angkutan secara berkelompok menjemput jemaah haji dari perkemahan di Arafah sampai ke Muzdalifah secara bergiliran, dan diatur oleh petugas maktab. Dengan sistem ini, setelah menurunkan jemaah haji, bus akan berputar kembali menjemput jemaah yang masih tersisa di Arafah.

Sistem ini diatur oleh sebuah lembaga pengendali pada pos pusat di terminal Muhassir yang berlokasi antara Padang Arafah dan Muzdalifah. Armada bus akan berputar terus-menerus sampai seluruh jemaah haji terangkut tanpa tersisa.

Selama dalam perjalanan menuju Muzdalifah atau setiba di lokasi menginap (mabit), jemaah haji dianjurkan:

1) Memperbanyak bacaan talbiyah dan berdzikir pada Allah SWT;
2) Memasuki tempat *mabit* yang telah disediakan oleh maktab secara teratur sesuai dengan nomor maktab setelah turun dari bus dengan tertib dan teratur. Hukum mabit di Muzdalifah adalah wajib;
3) Menjaga keutuhan regu dan rombongan dalam kloter, sambil terus menjalin komunikasi dengan ketua regu, ketua rombongan, dan ketua kloter;
4) Memastikan lokasi *mabit* karena penempatan jemaah haji di area *mabit* Muzdalifah terbagi dua, sebagian besar berada di areal terbuka yang dibatasi oleh pagar besi dan sebagian sisanya ditempatkan di kemah Muzdalifah/ Mina Jadid yang terletak di luar pagar;
5) Menjaga tertutupnya aurat ketika di tempat mabit dan keluar masuk kamar mandi;
6) Menggunakan fasilitas kamar mandi/WC dengan penuh kesabaran, tawakkal kepada Allah SWT, menjaga toleransi kepada sesama jemaah haji, karena hanya tersedia 10 pintu WC/kamar mandi untuk laki-laki dan 10 pintu WC/kamar mandi untuk perempuan;
7) Menjaga kesehatan dengan mengonsumsi paket makanan dan minuman yang dibagikan di Arafah dan bekal yang dibawa dari Makkah;

8) Mengutamakan ibadah dengan memperbanyak membaca *talbiyah*,berdzikir dan berdoa;
9) Mengambil tujuh butir batu kerikil yang disunahkan oleh Rasulullah SAW, kendati maktab sudah menyiapkan kantong kerikil yang jumlahnya cukup untuk melontar semua jamrah. Dalam hal kerikil yang disediakan oleh maktab habis atau tidak terdistribusi secara efektif, jemaah dapat mengambil kerikil di area Muzdalifah atau di Mina;
10) Memperhatikan arahan dan informasi yang diberikan satuan tugas operasional Muzdalifah dan petugas kloter;
11) Menaiki bus dengan teratur usai *mabit* melalui pintu keluar sesuai nomor maktab, menuju Mina, dan semua jemaah akan terangkut.
12) Memperhatikan waktu keberangkatan ke Mina yang dimulai sejak lewat tengah malam dengan perhitungan waktu setempat.

Sesampai di Mina, seluruh jemaah dianjurkan:

1) Memasuki kemah dengan tertib sesuai dengan nomor maktab setelah turun dari bus dengan teratur di bawah arahan Karu, Karom, atau ketua kloter;
2) Melaksanakan *mabit* di perkemahan Mina yang lokasinyaditentukan oleh maktab berupa tenda besar tahan api, yang dilengkapi alat pendingin udara dan alas tidur berupa kasur dan bantal. Hukum mabit di Mina adalah wajib;
3) Menyadari bahwa hak jemaah adalah mendapatkan pelayanan maksimal dari maktab selama berada di Mina, mulai dari penempatan jemaah di kemah, pengurusan jemaah haji tersesat jalan, sakit, wafat, bimbingan ibadah serta pengurusan pemberangkatan ke Makkah;
4) Memastikan bahwa selama di Mina jemaah mendapat pelayanan katering yang disediakan oleh Maktab, yang pembagiannya kepadaJemaah dikoordinasikan oleh ketua rombongan;
5) Mengonsumsi jatah makan, sesuai dengan ketentuan waktu yang tercantum dalam boks makan;
6) Menggunakan fasilitas kamar mandi/WC dengan penuh kesabaran, tawakkal kepada Allah SWT, menjaga toleransi kepada sesama jemaah haji, karena hanya tersedia 10 pintu WC/kamar mandi untuk laki-laki

dan 10 pintu WC/kamar mandi untuk perempuan untuk setiap maktab;

7) Menjaga tertutupnya aurat ketika di kemah dan keluar masuk kamar mandi karena jemaah sedang dalam keadaan ihram; h. Memperbanyak istirahat dan terus menjaga kesehatan dengan makan minum yang cukup;
8) Mengutamakan ibadah dengan memperbanyak membaca *talbiyah*,berdzikir dan berdoa;
9) Melontar jamrah sesuai ketentuan manasik dan dilakukan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan pemerintah Arab Saudi, secara beregu atau berombongan di lantai tiga yang dikhususkan untuk jemaah haji Indonesia. Hukum melontar jamrah adalah wajib;
10) Mempelajari dan mengenali letak setiap jamrah dengan cara melihat markamarka yang terdapat pada papan nama di jamarat, masing-masing: Jamrah Sughra (*small*) artinya kecil yang juga dikenal dengan nama Ūlā (pertama), Jamrah Wust}a (*middle*) artinya tengah dikenal juga dengan nama Tsaniah, Jamrah Kubra (*big*) artinya besar dikenal juga dengan nama Aqabah;
11) Membadalkan atau mewakilkan lontar jamrah bagi jemaah haji yang sakit/udzur termasuk jemaah yang dirawat di rumah sakit kepada teman satu regu/rombongannya;
12) Mematuhi jadwal melontar dengan tertib dan penuh tawakkal pada Allah SWT;
13) Meninggalkan Mina menuju Makkah pada 12 Dzulhijjah setelah melontar tiga *jamrah* bagi yang melaksanakan *nafar awwal* (rombongan pertama), dan meninggalkan Mina pada pada 13 Dzulhijjah setelah melontar tiga jamrah bagi yang melaksanakan *nafar tsani* (rombongan kedua);
14) Menaiki bus yang disediakan oleh maktab baik untuk jemaah haji *nafar awal* (tanggal 12 Dzulhijjah) maupun *nafar tsani* (tanggal 13 Dzulhijjah) dengan tertib setelah selesai *mabit* di Mina;
15) Selama mabit di Mina, seluruh jemaah haji dilarang:
16) Mencorat-coret atau melukis gambar pada tenda, batu, dinding jamarat, dan tempat-tempat lain di kawasan suci Mina;
17) Melempar jamarat dengan sandal atau botol minuman karena hukumnya

tidak sah;

18) Melempar jamarat dengan batu-batu besar karena dikhawatirkan mengenai atau melukai kepala jemaah lain dan hukumnya makruh;
19) Melontar jamarat di luar waktu-waktu yang telah ditentukan oleh pemerintah Arab Saudi, walaupun dalam fiqih waktu-waktu larangan itu dikategorikan bersifat afd}al/utama;
20) Meninggalkan kemah dalam waktu yang lama setelah selesai melontar, misalnya kembali ke hotel tanpa berkoordinasi dengan karom, karu, atau ketua kloter.

14. Kegiatan Setelah Armuzna

a. Masa Tunggu di Makkah

Setelah selesai melaksanakan ibadah haji, seluruh jemaah haji kembali ke hotel masing-masing di Makkah hingga tiba waktu pulang bagi jemaah haji gelombang I atau berangkat ke Madinah bagi jemaah haji gelombang Setelah tiba di Makkah, jemaah haji segera menyelesaikan rukun haji yaitu tawaf ifadhah dan sa'i.

Selama menunggu di Makkah, jemaah haji hendaknya:

1) Melaksanakan shalat/i'tikaf di Masjidil Haram jika kondisi memungkinkan;
2) Mengerjakanumrahjikakondisi memungkinkan;
3) Menjaga kesehatan sebelum jemaah haji gelombang I kembali ke tanah air dan jemaah haji gelombang II melanjutkan perjalanan ke Madinah;
4) Mengerjakan tawaf wada'sebelum meninggalkan Makkah, baik jemaah haji gelombang I maupun gelombang II.

b. Masa Tunggu di Madinah

Setelah berhaji dan menetap di Makkah, jemaah haji gelombang II diberangkatkan menuju Madinah untuk melaksanakan ziarah ke makam Rasulullah SAW dan masjid Nabawi.

Selama di Madinah, jemaah haji dianjurkan:

1) Melaksanakan salat *arba'in* (shalat 40 waktu secara berjamaah

berturut-turut di Masjid Nabawi) serta berziarah ke tempat-tempat bersejarah lainnya;

2) Melaksanakan semua kegiatan yang sama yang telah dilakukan oleh jemaah haji gelombang I di Madinah.

B. Pemulangan Jemaah Haji ke Tanah Air Indonesia.

Amanat PMA No.13 Tahun 2021 pasal 70 ayat 1 dan 2, bahwa pemulangan jemaah haji reguler dari Arab Saudi ke Debarkasi menjadi tanggung jawab pemerintah pusat melalui pihak penerbangan. Dalam hal operasional haji telah selesai dan masih terdapat jemaah haji reguler dirawat di Arab Saudi, pemulangan jemaah haji reguler menjadi tanggung jawab pemerintah pusat melalui pihak penerbangan sampai ke provinsi jemaah haji reguler.

1. Dokumen dan Barang Bawaan.

Untuk kepulangan ke Tanah Air, paspor jemaah haji akan diurus oleh petugas Daker Jeddah atau Daker Madinah bidang pelayanan pemulangan. Mereka mengumpulkan seluruh paspor jemaah dari ketua Kloter. Selanjutnya, paspor tersebut diserahkan ke pihak penerbangan untuk memperoleh boarding pass. Bila kepulangan dari Madinah melalui Bandara Jeddah, maka dalam waktu 6 (enam) jam sebelum take off, paspor dikembalikan ke petugas Daker Jeddah untuk diserahkan kepada jemaah melalui ketua regu dan ketua rombongan di bus menjelang keberangkatan ke bandara.

Jemaah sudah berada di bandara 4 jam sebelum *boarding.* Sambil menunggu, mereka mendapatkan makan dalam kemasan boks dan pelayanan kesehatan bagi yang memerlukan. Dua jam sebelum boarding, jemaah sudah berada di dalam gate melalui pemeriksaan x-ray, sementara petugas penerbangan melakukan pemeriksaan barang bawaan jemaah. Dalam waktu 36 jam sebelum *take-off,* barang bagasi jemaah yang kepulangannya melalui Bandara KAAIA Jeddah dikirim ke pusat penimbangan bagasi di Madinatul Hujjaj. Petugas akan memeriksa barang bawaan jemaah di luar tas kabin. Hal yang sering terjadi, jemaah menaruh air zamzam di dalam tas bagasi, sehingga membuat waktu pemeriksaan menjadi lama. (Rokhmad, 2017, hal. 140-141).

2. Pelayanan Pemulangan Jemaah haji ke Bandara.

Pelayanan pemulangan jemaah haji melalui 2 (dua) bandara, yaitu

AMMA Madinah dan KAAIA Jeddah. Prosesi kepulangan dilakukan melalui: penyambutan dan penempatan jemaah di tempat istirahat (Plaza Bandara) dan pemberangkatan dari tempat istirahat menuju *gate*. Jemaah haji juga mendapat penjelasan tentang ketentuan barang bawaan (*free baggage*) yang boleh dibawa ke dalam pesawat, yaitu satu tas tentengan yang diberikan oleh pihak penerbangan.

Beberapa permasalahan yang sering terjadi dalam pelayanan pemulangan di bandara meliputi: a. Kelebihan barang bawaan jemaah haji; b.Air zamzam ditaruh di tas bagasi; c. Paspor atau tiket/ *boarding pass*-nya hilang. (Rokhmad, 2017, hal. 139)

Alternatif dan langkah-langkah yang dilakukan, apabila berat barang bawaan melebihi kapasitas yang ditentukan disarankan kepada jemaah haji untuk menggunakan jasa kargo. Barang tercecer/ bawaan jemaah dikumpulkan dan dimasukkan ke dalam gudang di Madinatul Hujjaj. Sosialisasi untuk tidak memasukkan air zamzam dalam bagasi. Bagijemaah haji yang kehilangan paspor segera dimintakan gantinya berupa Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP) yang dikeluarkan oleh pihak imigrasi perwakilan di KJRI Jeddah. Sedangkan tiket/ *boarding pass* tinggal melapor kepada PPIH Arab Saudi, Daker Bandara akan dimintakan kembali printout kepada pihak penerbangan (Garuda/ Saudi Arabia Airline). (Rokhmad, 2017, hal. 140).

a. Beberapa hal yang harus diperhatikan oleh jemaah haji sebelum kepulangan menuju ke Bandara, adalah sebagai berikut :
    1) Menyimpan barang-barang berharga, seperti *handphone*, uang, emas, dan lain-lain di tas tentengan;
    2) Mematuhi ketentuan barang bawaan yang ditetapkan oleh pihak penerbangan;
    3) Menimbang koper besar yang dilaksanakan oleh pihak penerbangan, 2 x 24 jam sebelum jadwal *take off* pesawat dan langsung diangkut menuju bandara;
    4) Memeriksa semua barang yang dimiliki sebelum meninggalkan hotel agar tidak ada barang bawaan yang tertinggal;
    5) Menerima paspor dan boarding pass dari ketua Kloter atau ketua regu/ ketua rombongan, 8 (delapan) jam sebelum berangkat ke Bandara Internasional KAIA Jeddah atau Bandara Amir Muhammad

bin Abdul Aziz (AMAA) Madinah. (Kemenag RI, 2020, hlm.97-98).

b. Beberapa larangan bagi jemaah haji gelombang I dan II saat kepulangan ke Bandara Internasional KAIA Jeddah atau ke Bandara Amir Muhammad bin Abdul Aziz (AMAA) Madinah

1) Membawa koper dengan berat lebih dari 32 kilogram dan tas tentengan lebih dari tujuh kilogram; kelebihan barang harus diangkut lewat kargo dengan biaya ditanggung sendiri oleh jemaah haji;
2) Membawa tas selain yang ditetapkan oleh pihak penerbangan;
3) Melanggar ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak penerbangan, misalnya membawa benda-benda tajam, barang yang mudah meledak, juga air zamzam di dalam koper. (Kemenag RI, 2020, hlm. 94-98).
4) Selama di bandara, baik jemaah haji gelombang I di Jeddah maupun gelombang II di Madinah diarahkan melakukan kegiatan sebagai berikut:
    a) Memasuki bandara lalu beristirahat di tempat yang telah disediakan;
    b) Memasuki *gate* atau pintu yang ditentukan tiga jam sebelum pesawat berangkat;
    c) Menyiapkan paspor dan *boarding pass* untuk diperiksa oleh petugas imigrasi Arab Saudi dan oleh petugas penerbangan;
    d) Menaiki pesawat dengan tertib sesuai dengan petunjuk awak kabin dan
    e) duduk sesuai nomer kursi yang tertera dalam *boardingpass*;
    f) Memeriksa sekali lagi semua barang bawaan masing-masing agar tidak tertinggal. (Kemenag RI, 2020, hlm.99).

3. Penerbangan Pemulangan.

Pemulangan jemaah ditentukan sesuai jadwal dan kloter yang telah ditetapkan dengan prinsip *awal bil awal/ akhir bil akhir*. Untuk jemaah Gelombang l, pemulangannya melalui Bandara KAAIA Jeddah. Sedangkan jemaah Gelombang Il seluruhnya melalui Bandara AMAA Madinah ke seluruh Debarkasi haji di Indonesia. Sesuai jadwal kepulangan, jemaah yang tiba di Arab Saudi pada

Gelombang I akan pulang ke Indonesia lebih awal. Sedangkan jemaah haji yang tiba pada gelombang ke Il di Arab Saudi, terlebih dahulu akan diberangkatkan ke Madinah untuk meiaksanakan shalat arba'in dan ziarah. (Rokhmad, 2017, hlm. 140).

a. Selama dalam Penerbangan Pulang ke Tanah Air.

   Selama di dalam pesawat, jemaah haji hendaknya:

   1) Mematuhi petunjuk yang disampaikan awak kabin (pramugara/i) atau petugas kloter;
   2) Menyimpan tas tentengan di tempat yang telah disediakan di kabin;
   3) Menggunakan sabuk pengaman, duduk dengan tenang;
   4) Memperbanyak dzikir dan doa serta membaca ayat-ayat suci Al-Qur'an sebagai bentuk berserah diri dan tawakkal kepada Allah;
   5) Memperhatikan tata cara menggunakan WC, berhati-hati dalam menggunakan air agar tidak tercecer di lantai WC pesawat karena ceceran air bisa membahayakan keselamatan penerbangan;
   6) Melihat petunjuk bila hendak buang air kecil/besar, misalnya duduk di atas kloset, menggunakan tisu yang tersedia untuk menyucikan diri, membasahi tisu dengan air kran. Bila masih ragu jangan segan meminta tolong kepada awak kabin atau petugas kloter;
   7) Bersuci dengan cara tayamum.
   8) Membersihkan kloset dengan menekan tombol yang bertuliskan FLUSH setelah selesai buang air kecil/besar;
   9) Menjaga pakaian yang dikenakan tetap bersih dan suci selama buang air kecil/besar;
   10) Menyimak ceramah pembimbing tentang kemabruran haji;
   11) Menghubungi petugas kesehatan bila jemaah haji sakit.

b. Selama dalam penerbangan, Jemaah haji dilarang:

   1) Membuat kegaduhan, berjalan hilir mudik kecuali ada keperluan;
   2) Merokok dan mengaktifkan *handphone;*
   3) Berwudhu di toilet pesawat. (Kemenag RI, 2020, hlm.99-102).

4. Pelayanan Pemulangan di Bandara Debarkasi Tanah Air.

Proses pasca pelaksanaan ibadah haji terkait dengan pemulangan jemaah haji antara lain tentang persiapan dan pemantauan dari Petugas Pemantau Jemaah Haji di bandara Debarkasi. Berikut adalah Proses pemantauan kedatangan jemaah haji.

Sebelum pesawat yang mengangkut jemaah haji datang, antara 4 - 5 jam sebelumnya sudah lewat Administrator Bandara dan dipantau diinformasikan kepada PPIH Embarkasi.

Antara 0 - 2 jam sebelum pesawat landing, PPIH Embarkasi melalui petugas pemantau jemaah haji dan petugas dari Kantor Kesehatan menuju Bandara. Selanjutnya setelah pesawat landing dilakukan kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

a. Bus penjemput jemaah berjumlah 10 bus yang akan dinaiki jemaah haji dan 1 bus cadangan, parkir mendekati apron tempat pesawat parkir.
b. Pesawat parkir di apron kedatangan khusus jemaah haji.
c. Petugas Pemantau dan Petugas Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP)
d. melakukan persiapan penerimaan jemaah dengan mendekati pesawat.
e. Pesawat berhenti, tangga pesawat dipasang , pintu pesawat membuka.
f. Sebelum pintu dibuka jemaah haji dihimbau oleh kru pesawat untuk tetap duduk karena ada pemeriksaan dari KKP.
g. Petugas KKP yang berjumlah 10 orang masuk untuk lalu menyebar kedalam pesawat mendatangi jemaah haji yang masih duduk untuk dilakukan pengecekan suhu badan dengan menggunakan alat Terminal Scanner.
h. Setelah pemeriksaan selesai, jemaah yang duduknya paling depan dipersilahkan keluar pesawat dan langsung naik ke dalam bus yang parkir didekat dengan apron pesawat.
i. Untuk memudahkan evakuasi jemaah yang sakit atau memakai kursi coda, jemaah keluar dari dalam pesawat dengan menggunakan fasilitas *Incapacitated Passanger Lift* (IPL) yang didampingi dan dalam pengawasan Petugas KKP.
j. Setelah seluruh jemaah dipastikan naik bus, bus yang paling depan mulai bergerak meninggalkan apron untuk keluar Badara menuju Asrama Haji dengan menggunakan pengawalan *fouraider* dari Polda setempat.

k. Dalam perjalanan dari Bandara menuju Asrama Haji dengan Tim Pemantau Jemaah selalu melaporkan posisi keberadaan bus yang mengangkut rombongan jemaah haji kepada petugas penerimaan yang ada di asrama haji melalui radio/ HT.

l. Posisi yang harus dilaporkan Petugas Pemantau kepada PPIH yang ada di asrama haji yaitu posisi saat meninggalkan apron sampai dengan masuk ke pintu gerbang Asrama Haji.(Noor Hamid, 2020, hlm.287-288).

Setelah tiba di bandar udara, jemaah haji diminta untuk :

a. Memeriksakan paspor kepada petugas imigrasi;

b. Menaiki bus yang sudah disiapkan menuju ke asrama haji debarkasi;

c. Menghubungi petugas kesehatan /dokter yang melayani jemaah haji di bandar udara kedatangan atau asrama haji debarkasi bila ada jemaah haji sakit. Selanjutnya jemaah akan mendapatkan perawatan atau dirujuk ke rumah sakit jika diperlukan. (Kemenag RI, 2020, hlm. 102).

5. Penyambutan Jemaah Haji di Asrama Debarkasi.

Setelah tiba di asrama haji Debarkasi, seluruh jemaah haji melakukan:

a. Turun dari bus dengan tertib;

b. Mengikuti acara penyambutan kedatangan jemaah haji oleh PPIH Debarkasi.

c. Menerima koper dan air Zamzam yang mekanismenya diatur oleh masing-masing PPIH Daerah;

d. Menjaga barang bawaan dengan disiplin untuk menghindari musibah kehilangan dan hal-hal lain;

e. Melapor kepada petugas penerbangan atau petugas barang tertinggal (*barcer*) bila jemaah haji tidak menemukan barang bawaannya;

f. Menjaga ketertiban bagi jemaah haji yang dijemput oleh PPIH Daerah maupun keluarganya;

g. Melaporkan kepada petugas PPIH Daerah, bagi jemaah haji yang transit untuk diurus penginapan dan kepulangannya.

h. Membayar biaya konsumsi selama transit karena biaya konsumsi ditanggung oleh jemaah haji. (Kemenag RI, 2020, hlm. 102).

Setelah rombongan jemaah haji memasuki asrama haji, sebagai gambaran di

Embarkasi Surabaya, untuk kloter ganjil masuk lewat portal barat dan berhenti di depan gedung Mina sedangkan untuk kloter genap lewat portal timur dan berhenti di depan gedung Zaitun lalu dilakukan kegiatan sebagai berikut:

a. Jemaah haji memasuki gedung penerimaan di Zaitun/Mina melewati pintu sebelah selatan.
b. Di depan pintu, jemaah haji menerima *snack* (ekstra fooding) dari petugas Bidang Akomodasi, *Snack* berisi roti dan 1 botol teh kemasan.
c. Jemaah masuk ke gedung penerimaan melewati alat pendeteksi suhu badan yang disiapkan petugas KKP.
d. Jemaah disambut petugas penerimaan dengan duduk sesuai dengan mempersilahkan rombongannya masing-masing,
e. Petugas Dokumen mendatangi jemaah yang sedang duduk, untuk diminta paspornya, lalu di serahkan kepada petugas Imigrasi. Setelah di Stempel paspor diserahkan petugas Siskohat untuk pengecekan akhir jumlah jemaah yang datang.
f. Untuk petugas kloter setelah masuk ke gedung penerimaan, langsung lapor kepada petugas Bidang Pembinaan dan Petugas Pulahta.
g. Apabila kedatangan berbarengan waktu salat, petugas Penerimaan menyediakan tempat untuk salat dengan membeber karpet/alas tikar didalam gedung penerimaan.
h. Setelah seluruhnya selesai, jemaah diminta duduk, dilanjutkan sambutan dari Pengurus IPHI terkait himbauan dan informasi bahwa sekarang jemaah haji sudah berhak menjadi anggota IPHI, penyematan pin IPHI kepada salah satu perwakilan jemaah dan pemberian tips-tips untuk menjaga kemabruran haji.
i. Disela-sela sambutan dari IPHI, petugas Bidang Pembinaan Jemaah membagikan kuisioner/angket tentang kepuasan jemaah atas pelayanan petugas.
j. Petugas Penerimaan membacara protap/alur kepulangan jemaah haji ke daerah masing-masing.
k. Petugas dokumen memanggil jemaah satu persatu kedepan untuk menerima paspor dengan tanda terima cap jempol, selanjutnya langsung keluar menuju tempat pembagian barang bawaan. (Sri Ilham Lubis, 2016,

hlm.167-1680.

6. Pembagian Barang Bawaan Jemaah Haji

Pembagian barang bawaan jemaah haji berupa koper dan air zam-zam sepulang dari tanah suci, masing-masing Embarkasi/Debarkasi mempunyai kebijakan sendiri berdasarkan kesepakatan. Ada yang menyerahkan kepada daerah untuk mengkoordinir pembagian koper jemaah setelah jemaah haji sampai di daerah Kab/Kota atau provinsi masing-masing.

Ada juga pengambilan koper langsung di asrama haji yakni jemaah haji setelah mendapatkan paspor dari petugas Bidang Dokumen, selanjutnya jemaah menuju gudang untuk mengambil barang bawaan (koper besar dan kecil). Sebelumnya koper besar sudah disiapkan oleh PPIH/ turun dari truck langsung ditaruh sesuai dengan rombongan masing-masing, sehingga jemaah tidak kesulitan dalam mencari barang bawaannya. Jemaah hanya mencari koper, adapun untuk mengangkat ke mobil penjemputan baik dari daerah atau dijemput keluarga, koper diangkat dan diantar sampai ke kendaaraan penjemput oleh petugas tenaga angkut yang sudah disiapkan oleh PPIH Embarkasi.

Apabila jemaah tidak menemukan barang bawaannya, pihak penerbangan sudah menyiapkan *counter* untuk klaim bagasi, sehingga jemaah bisa melaporkan kepada petugas jika barang bawaannya tidak ada.

Setelah jemaah menemukan barang bawaan, lalu dipintu keluar gudang, jemaah haji dengan menunjukkan paspor dapat mengambil air zamzam di *counter* penerimaan zam-zam, selanjutnya jemaah keluar menuju bus/ mobil penjemputan masing-masing. (Sri Ilham Lubis, 2016, hal. 169).

7. Pelayanan Pemulangan Jemaah Haji Sakit

Sesuai dengan perjanjian awal, pihak penerbangan harus menyediakan dokter penerbangan di Balai Pengobatan Haji Indonesia (BPHI) Jeddah, Madinah dan Makkah yang siap dipanggil setiap saat untuk pemeriksaan calon penumpang yang sakit terkait kelayakan untuk diterbangkan menuju Indonesia. Pihak penyelenggara penerbangan juga berkewajiban memulangkan jemaah haji yang sakit (posisi duduk, atau *lay down*) sampai dengan debarkasi asal penumpang yang bersangkutan selama masa operasional. Pemulangan jemaah yang sakit tersebut dilakukan setelah

mendapat persetujuan dokter penerbangan (*fligh surgeon*) selama tempat

duduk masih tersedia.

Di dalam pesawat, pihak penerbangan berkewajiban menyediakan obat-obatan di pesawat untuk pertolongan pertama dan darurat bagi penumpang selama di penerbangan sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan oleh Kemenag setelah berkoordinasi dengan Kementerian Kesehatan.

Pihak penerbangan akan mengangkut seluruh barang bawaan penumpang, termasuk barang bawaan penumpang yang sakit atau meninggal dunia. Ketentuan dalam surat perjanjian antara pihak penerbangan dengan Kementerian Agama bahwa pihak penerbangan juga berkewajiban mengangkut penumpang yang diturunkan di bandara transit karena alasan kesehatan atau meninggal dunia dalam penerbangan, baik ke Indonesia atau ke Arab Saudi sesuai dengan tujuan. (Sri Ilham Lubis, 2016, hal. 170)

Dalam hal penumpang diturunkan di bandara transit dengan alasan kesehatan dan meninggal dunia, pihak penerbangan berkewajiban mengangkut jenazah sampai ke bandara debarkasi. Berikutnya, pihak penerbangan berkewajiban menyediakan tiket dan memulangkan penumpang yang sakit kemudian sembuh dan/atau jemaah yang hilang kemudian ditemukan kembali setelah berakhirnya fase II (pemulangan) berikut barang bawaannya ke Jakarta, tanpa memperhitungkan jumlah seat yang digunakan, termasuk *stretcher case* bila diperlukan dengan menggunaan perusahaan penerbangan lain. Pemulangan yang dimaksud ini juga termasuk barang bawaan ke provinsi asal penumpang yang bersangkutan. (Sri Ilham Lubis, 2016, hal. 171).

8. Pelayanan Pemulangan Jemaah Haji di Daerah.

Sesampai jemaah haji tiba di daerah provinsi atau Kab/Kota, mereka disambut di Gedung atau Pendopo/Balai ataupun di Masjid Agung Kab/Kota dengan dijamu makanan khas daerah masing-masing. Acara penyambutan oleh Bupati/Walikota, DPRD Kementarian Agama, serta dari jajaran pimpinan instansi terkait seperti dari Kepolisian, Dandim, IPHI, MUI serta ormas Islam lainnya.

Sebagai contoh di Kabupaten Bengkulu Utara melaksanakan penyambutan kepulangan jemaah haji Tahun 1440 H/ 2019 M, sambutan Bupati/ Walikota diantaranya mengucapkan rasa syukur atas kepulangan jemaah haji dengan selamat dan mendoakan menjadi haji dan hajjah mabrur, dan berpesan agar menjadi contoh tauladan di tengah-tengah keluarga, masyarakat dan upaya

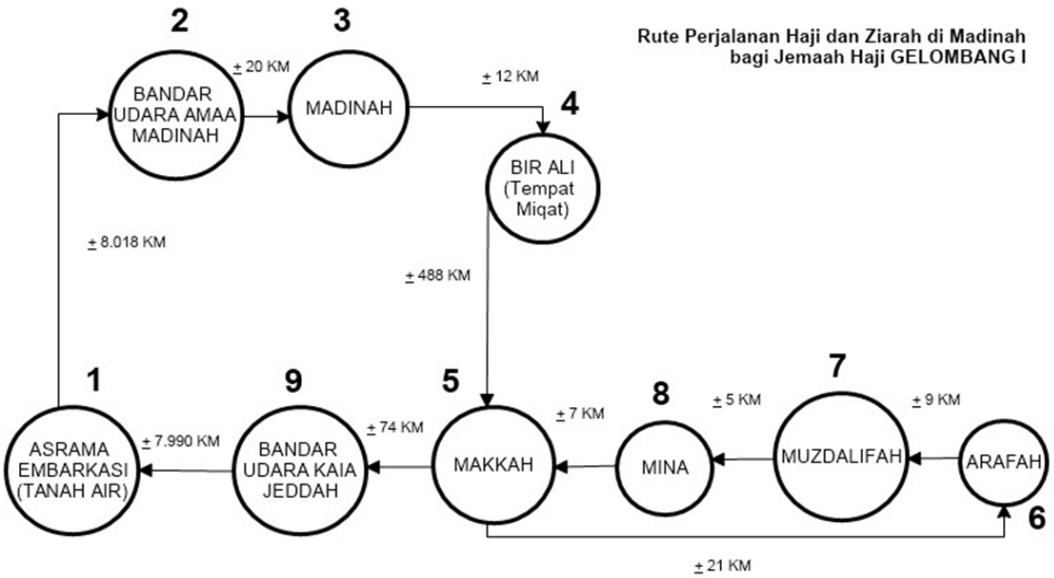
meningkatkan nilai keagamaan di tengah- tengah masyarakat. Atas nama pemerintah daerah mengucapkan terima kasih kepada jajaran kemenag dan semua pihak yang telah membantu dalam kelancaran jemaah haji dalam menunaikan ibadah haji ke Tanah Suci. (https://bengkuluutars.go.id, n.d.)

9. Tiba di Kampung Halaman.

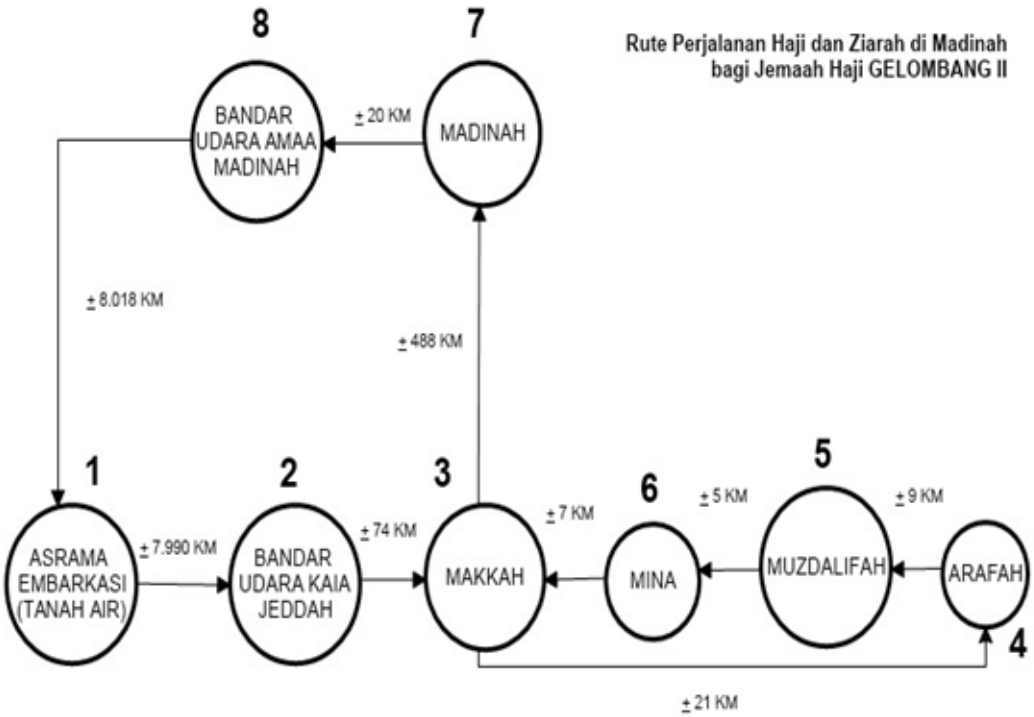
Sebelum tiba di rumah, seluruh jemaah haji dianjurkan:

a. Melaksanakan sujud syukur dan shalat dua rakaat di masjid/ mushalla terdekat dari rumah;
b. Memintakan ampun dan mendoakan orang- orang yang ikut menjemput dan menyambutsebelum masuk ke rumah karena doa orang yang baru melaksanakan ibadah haji dikabulkan Allah SWT;
c. Melapor lalu berobat ke Puskesmas atau rumah sakit setempat bagi jemaah haji yang sakit dalam waktu 14 hari sejak mereka datang;
d. Melapor ke puskesmas setempat dalam waktu 14 hari, bila jemaah haji tidak sakit;
e. Meningkatkan iman, takwa, dan kepedulian sosial, dan bergabung dengan Ikatan Persaudaraan Haji (IPHI) yang ada di daerah masing-masing sebagai upaya untuk melestarikan kemabruran ibadah haji. (Kemenag RI, 2020, hlm.104-106).

Gambar 4 : Rute Perjalanan Haji dan Ziarah di Madinah bagi Jemaah Haji Gelombang I (satu)



Gambar 5: Rute Perjalanan Haji dan Ziarah di Makkah bagi Jemaah Haji Gelombang II (dua)



BAGIAN TUJUH
PENGAWASAN, EVALUASI DAN PELAPORAN PELAYANAN PENYELANGGARAAN HAJI REGULER

A. Pengawasan

Ketentuan Undang-Undang No. 8 Tahun 2019, bahwa penga was penyelenggaraan ibadah haji terdiri atas: Pengawas internal dilakukan oleh aparat pengawas internal pemerintah. Terdiri Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) dan Inspektorat Jenderal Kementerian Agama. (https:// www.ihram.co.id , 2019)

Pengawas eksternal dilakukan oleh DPR RI, Dewan Perwakilan Daerah dan Badan Pemeriksa Keuangan. Dewan Perwakilan Daerah menyampaikan laporan hasil pengawasan Penyelenggaraan Ibadah Haji kepada DPR RI. Biaya pengawas dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja Negara sesuai dengan kemampuan keuangan negara. Komposisi kuota pengawas internal dan eksternal paling banyak 4% (empat persen) dari jumlah kuota petugas.

Komposisi kuota pengawas internal dan eksternal dibagi menjadi pengawas internal sebanyak 40% (empat puluh persen) dan pengawas eksternal sebanyak 60% (enam puluh persen) dari jumlah kuota pengawas. Komposisi kuota pengawas eksternal diatur dan ditetapkan dalam rapat pembahasan BPIH antara DPR RI dan Pemerintah. (UU No.8 Tahun 2019, pasal: 27-28).

B. Evaluasi

Sesuai amanat UU Nomor 8 Tahun 2019 pasal 43 ayat 1 dan 2 bahwa Menteri melakukan evaluasi Penyelenggaraan Ibadah Haji. Menteri (red. Menteri Agama) menyampaikan laporan hasil evaluasi dan pertanggungjawaban kepada Presiden dan DPR RI paling lama 60 (enam puluh) hari terhitung setelah Penyelenggaraan Ibadah Haji berakhir. Evaluasi pelayanan ibadah haji reguler

menjadi pembahasan penting dalam evaluasi penyelenggaraan ibadah haji secara keseluruhan. Kegiatan ini dilakukan secara bertahap sesuai wilayah kegiatan pelayanan haji. Seperti evaluasi PPIH Embarkasi, Arab Saudi dan Pusat, evaluasi petugas, evaluasi lainnya. Kegiatan evaluasi diakhiri dengan rapat kerja nasional evaluasi penyelenggaraan haji.

Dalam rakernas tersebut hadir berbagai unsur, seperti dari kementerian terkait antara lain: Kementerian Perhubungan, Kementerian Kesehatan, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Luar Negeri, Kementerian Hukum dan HAM, serta Kementerian Koordinator Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, Amirul Hajj, DPR-RI, DPD- RI, BPK-RI, Bank Indonesia, Dubes RI untuk Arab Saudi, Selain itu, ada pula jajaran unit eselon I di Kementerian Agama, Gubernur/ Koordinator Embarkasi, Konsulat Jenderal RI di Jeddah, Kepala Kanwil Kementerian Agama provinsi dan Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji se-lndonesia, staf KUH di Arab Saudi, Gubernur Bank Indonesia, serta ormas Islam.

Agenda rekernas membahas pelaksanaan haji selama satu tahun musim haji, apa saja pencapaian kinerja yang telah diraih, yaitu membandingkan indikator keberhasilan penyelenggaraan haji yang telah ditetapkan dengan kinerja aktual. Proses evaluasi dilakukan dengan mengidentifikasi permasalahan dan mencari solusinya serta inovasi baru sebagai usulan dalam menetapkan kebijakan pelayanan haji tahun depan.

Permasalahan yang mendapat perhatian, misalnya terkait pendaftaran (kuota), pelunasan BPIH, pembinaan petugas dan bimbingan manasik haji, pelayanan di Embarkasi/ debarkasi, penerbangan, pemondokan, kesehatan, katering transportasi Shalawat di Arab Saudi, pelayanan Armina, perlindungan jemaah, dan penyelenggaraan haji khusus, juga jemaah haji non kuota. Pelaksanaan evaluasi, diawali dengan laporan *amirul hajj* dan para koordinator penyelenggaraan ibadah haji (Kepala perwakilan RI di Arab Saudi dan gubernur provinsi Embarkasi/Debarkasi), catatan pengawas, serta arahan dan pembekalan dari kementerian terkait.

Hasil evaluasi nasional tersebut akan menjadi rumusan kebijakan dan garis besar strategi penyelenggaraan haji tahun ke depan, serta penetapan kuota untuk masing-masing provinsi. Proses dan kesimpulan raker evaluasi ini disusun dalam buku Prosiding Rapat Kerja Nasional Evaluasi Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Hasil rumusan di atas akan menjadi panduan tugas Ditjen PHU, lalu diturunkan dan diselaraskan dengan unit kerja eselon Il Ditjen PHU dan Bidang Penyelenggaraan Haji dan Urnrah Kanwil Kementerian Agama Provinsi dan Kantor Urusan Haji (KUH) di Arab Saudi. Penyelarasan rumusan hasil evaluasi bermanfaat untuk membagi tanggung jawab. Setiap unit kerja diberikan tanggung jawab atas sejumlah tugas strategi yang dilakukan oleh Ditjen PHU. Pemberian tanggung jawab itu tentu disesuaikan dengan tugas dan fungsi masing-masing unit kerja. Dengan demikian, dari tahun ke tahun penyelenggaraan haji diharapkan semakin baik, penganggarannya lebih efisien, serta kualitas pelayanan dan kepuasan pelayanan jemaah haji di Arab Saudi kian meningkat. (Rokhmad, 2017, hal. 152-153).

C. Pelaporan.

Setelah penyelenggaraan ibadah haji berakhir terhitung paling lama 60 (enam puluh) hari, Menteri (red. Menteri Agama) menyampaikan laporan hasil evaluasi dan pertanggungjawaban kepada Presiden dan DPR RI, termasuk menyampaikan laporan keuangan.

Pasal 51 UU No.8 Tahun 2019 menyatakan bahwa Menteri menyampaikan laporan pertanggungjawaban keuangan penyelenggaraan ibadah haji kepada Presiden dan DPR RI paling lama 60 (enampuluh) hari terhitung sejak selesainya penyelenggaraan ibadah haji. Dalam hal terdapat dana efisiensi dalam laporan keuangan penyelenggaraan ibadah haji, dana efisiensi ditempatkan pada kas haji. Ketentuan lebih lanjut mengenai laporan pertanggungjawaban diatur dengan peraturan menteri.

Laporan pertanggung jawaban keuangan disajikan dalam mata uang rupiah, terdiri atas:

1) Laporan pertanggungjawaban keuangan operasional penyelenggaraan Ibadah Haji, meliputi laporan realisasi anggaran, laporan penerimaan dan pengeluaran, catatan lain. Laporan disusun dan disampaikan kepada Presiden dan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dalam jangka waktu paling lama 60 (enam puluh) hari terhitung sejak Penyelenggaraan Ibadah Haji berakhir. Penggunaan nilai kurs dalam penyusunan laporan sesuai dengan ketentuan dalam standar akuntansi pemerintahan

2) Laporan keuangan operasional penyelenggaraan ibadah haji, menjadi bagian dari laporan keuangan Kementerian Agama, disusun pada setiap akhir tahun fiskal, sesuai dengan prinsip yang diatur dalam standar akuntansi pemerintahan dan/atau standar akuntansi keuangan.

Laporan terdiri atas: a. laporan realisasi anggaran; b. neraca; c. laporan operasional; d. laporan arus kas; e. laporan perubahan ekuitas; dan f. catatan atas laporan keuangan. (Noor Hamid, 2020, hal. 335-336).

BAGIAN DELAPAN
INOVASI PELAYANAN PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI REGULER DAN INDEKS KEPUASAN JEMAAH HAJI (IKJH)

A. Inovasi Penyelenggaraan Haji.

Pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama terus berupaya melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas penyelenggaraan ibadah haji setiap tahunnya agar semakin baik dalam memberikan pelayanan, pembinaan atau bimbingan serta perlindungan kepada jemaah haji, sehingga harapannya mereka bisa beribadah dengan tenang, memperoleh kemabruran, serta kembali ke tanah air dalam kondisi sehat wal afiat. Masih banyak yang perlu dibenahi dalam penyelenggaraan haji tersebut, baik menyangkut adminstrasi dan dokumen, rekrutmen petugas haji dan penempatannya, pelayanan akomodasi, katering, transportasi darat di Arab Saudi, dan lain sebagainya. Berbagai inovasi yang telah dilakukan ssebagai berikut seperti berikut ini :

1. Inovasi Penyelenggaraan Tahun 1437 M/ 2016 M dan 1438 H/ 2017 M.

Melihat antrean Jemaah haji yang cukup panjang tak ayal membuat pelbagai kendala yang menyangkut administrasi, maka Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Ditjen PHU) Kementerian

Agama tengah melakukan inovasi perbaikan layanan ibadah haji. Sebagai langkah perbaikan, Ditjen PHU mengeluarkan Keputusan Dirjen PHU no 28/2016 tentang Pedoman Pendaftaran Haji Reguler dengan dua ketentuan utama sebagai syarat. Dua ketentun syarat tersebut sebagai inovasi tahun 2016, yaitu :

a. *Inovasi pertama*, diberlakukannya pengambilan sidik jari dan foto pada pendaftaran ibadah haji. Pendaftaran haji wajib dilakukan sendiri oleh yang bersangkutan untuk pengambilan foto dan sidik jari. Kebijakan ini untuk memperkuat tata kelola data dan validitas identitas jemaah.

b. *Inovasi kedua*, Jemaah haji yang pernah menunaikan ibadah haji, dapat melakukan pendaftaran haji kembali setelah 10 tahun sejak menunaikan ibadah haji yang terakhir.

Pemberlakukan dua ketentuan ini dalam rangka penguatan data dan validitas identitas calon jemaah haji serta pembatasan pergi haji bagi jemaah yang sudah pernah haji. Selain itu juga sebagai langkah antisipatif atas antrian haji yang terus memanjang. Database yang berbasis sidik jari ini diharapkan:

a. Akan lebih memudahkan proses deteksi dini calon jemaah haji, apakah sudah pernah berhaji atau belum. Ini penting seiring dengan adanya aturan kalau masyarakat baru boleh mendaftar haji lagi setelah sepuluh tahun dari keberangkatan terakhir.
b. Dengan perekaman sidik jari, data jemaah akan tetap otentik walaupun jemaah yang bersangkutan mengkoreksi identitas diri. Hal ini penting sebagai upaya preventif terhadap kemungkinan tindakan manipulatif pihak tertentu yang ingin memanfaatkan data jemaah. Ini akan berlaku baik untuk jemaah haji reguler maupun khusus. Keberadaan sidik jari akan menjadi salah satu kunci filter pendaftaran, selain data dukung lainnya yang berupa nama, nama orang tua, dan alamat calon jemaah. Sebagai tindaklanjut dari Keputusan ini, sejak tahun 2016 Ditjen PHU meminta Kantor Kemenag (Kankemenag) Kabupaten dan Kota untuk menyediakan alat sidik jari dan kamera foto. (Prihatini, 2017)

2. Inovasi Penyelenggaraan Haji Tahun 1439 H/2018 M.

Sejumlah inovasi baru penyelenggaraan haji pada musim haji 2018, adalah sebagai berikut :

a. *Inovasi pertama,* Percepatan Keimigrasian. Rekam biometriks jemaah bisa dilakukan pada semua Embarkasi haji di Indonesia. Sejak 2016, Kemenag terus mengusahakan agar rekam biometrik yang mencakup data 10 sidik jari dan foto wajah jemaah haji bisa dilakukan di Indonesia. Upaya tersebut bisa terealisasi tahun 2018. Inovasi ini akan memotong antrian dan masa tunggu yang sangat panjang saat pemeriksaan imigrasi jemaah, baik di Bandara Madinah maupun Bandara Jeddah, dari sebelumnya bisa 4-5 jam, diharapkan antrian jemaah di kedua bandara di Saudi itu hanya sekitar satu jam. Setibanya di bandara Madinah atau Jeddah, jemaah tinggal melakukan

proses *clearance* (verifikasi akhir), berupa perekaman hanya satu sidik jari dan stempel paspor kedatangan. Bahkan, khusus Embarkasi Jakarta - Pondok Gede (JKG), Jakarta - Bekasi (JKS), dan Embarkasi Surabaya (SUB), seluruh proses imigrasi, baik biometrik maupun clearance sudah dilakukan di Indonesia. "Jadi, sampai bandara di Madinah atau Jeddah, jemaah yang berangkat dari tiga Embarkasi ini bisa langsung menuju bus untuk diantar ke hotel.

b. *Inovasi kedua*, QR Code pada gelang jemaah. QR Code berisi rekam data identitas jemaah yang dapat diakses melalui aplikasi haji pintar. Ini akan memudahkan petugas haji dalam mengidentifikasi dan membantu jemaah yang membutuhkan pertolongan.

c. *Inovasi ketiga*, Akomodasi, Sistem sewa akomodasi satu musim penuh di Madinah. Selama ini, sistem sewa seperti itu hanya diterapkan di Makkah. Di Madinah, sewa akomodasi dilakukan secara blocking time. Mulai tahun 2018 ini, 52,02% jemaah akan ditempatkan di 32 hotel yang disewa satu musim penuh. Artinya, hotel menjadi hak jemaah Indonesia secara penuh tidak dibagi dengan negara lain. Dengan begitu, pemindahan jemaah dari Madinah ke Makkah atau sebaliknya, dapat dilakukan dengan memperhatikan kenyamanan jemaah. Tidak lagi khawatir dengan masalah batas waktu tinggal di hotel, seperti pada sistem *blocking time*. *Inovasi keempat*, bumbu masakan Indonesia, Penggunaan bumbu masakan dan juru masak (*chef*) asal Indonesia. Kemenag minta kepada seluruh perusahaan katering untuk menggunakan bumbu asli dari Indonesia. Selain untuk menjaga cita rasa khas kuliner Indonesia, ini juga untuk meningkatkan ekspor Indonesia ke luar negeri. Selama ini bumbu masak di Saudi didominasi dari negara lain. Diwajibkan penyedia katering untuk mempekerjakan juru masak asli Indonesia.

d. *Inovasi kelima*, penambahan Katering Makkah, Layanan katering bagi jemaah haji Indonesia selama di Makkah ditambah. Kalau sebelumnya hanya 25 kali, tahun 2018 menjadi 40 kali. Selain itu, ada juga penambahan pemberian kelengkapan minuman dan makanan berupa teh, gula, kopi, saos sambel, kecap dan satu potong roti untuk setiap jemaah. Sementara dana living cost sebesar SAR1500, tetap diberikan penuh sebagaimana biasa sehingga bisa digunakan jemaah untuk keperluan lainnya. Jemaah haji yang

diberangkatkan pagi hari dari hotel di Makkah pada 8 dzulhijjah atau fase puncak haji, mendapat tambahan makan siang di Arafah.

e. *Inovasi keenam*, tanda paspor dan koper. Penandaan khusus pada paspor dan koper, serta penggunaan tas kabin. Untuk memudahkan pengelompokan, paspor dan koper jemaah tahun ini diberi tanda warna khusus per rombongan di setiap kloternya. Tanda warna ini juga sekaligus menunjukan sektor atau wilayah hotel dan nomer hotel tempat tinggal jemaah. Inovasi ini untuk mempermudah identifikasi paspor dan menghindari tertukarnya koper jemaah. Apalagi, tahun 2018 ini layanan hotel juga ditambah dengan jasa angkut sehingga jemaah tidak perlu lagi membawa kopernya hingga sampai pintu kamar. Sebelumnya, koper jemaah sering bercampur karena sulit diidentifikasi dan mereka juga membawa kopernya sendiri ke kamar. Tas kabin jemaah juga diubah dari sebelumnya berbentuk tas jinjing/ tenteng menjadi tas beroda sehingga mereka tinggal menariknya.

f. *Inovasi ketujuh*, pengalihan porsi waris. Pengalihan porsi bagi jemaah wafat kepada ahli waris. Tahun ini, Kemenag telah mengeluarkan regulasi baru bahwa jemaah wafat boleh digantikan ahli warisnya. Dengan syarat, jemaah tersebut wafat setelah ditetapkan sebagai jemaah berhak lunas pada tahun berjalan. Untuk tahun ini, mereka adalah jemaah yang wafat setelah 16 Maret 2018. Sebelumnya, porsi jemaah wafat tidak bisa digantikan sehingga uangnya ditarik kembali oleh ahli waris. Jika akan digunakan untuk mendaftar, maka ahli waris terhitung dalam antrian baru.

g. *Inovasi kedelapan*, visa *print* kertas. Pencetakan visa sudah bisa dilakukan oleh Kemenag. Inovasi ini sangat signifikan dalam mempercepat proses penyiapan dokumen keberangkatan jemaah. Sebelumnya, Kemenag harus menunggu visa dari Kedutaan Saudi sehingga tidak jarang prosesnya menjadi lebih lama.

h. *Inovasi kesembilan*, konsultan ibadah. Menempatkan satu konsultan di tiap sektor guna mengintensifkan layanan bimbingan ibadah. Selama ini, konsultan ibadah hanya ada di kantor Daker (Daerah Kerja) Makkah. Konsultan ini diharapkan bisa bersinergi dengan Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia (TPIHI) yang ada di tiap kloter.

i. *Inovasi kesepuluh*, Pertolongan Pertama pada Jemaah Haji (P3JH). Tim ini terdiri dari petugas layanan umum yang memiliki kemampuan medis.

Diisi oleh petugas dari rumah sakit haji, prodi kedokteran UIN Jakarta, serta rumah sakit TNI/Polri. Tim ini disiapkan untuk mendukung layanan kesehatan pada puncak haji, utamanya pada hari pertama lontar jumrah. Belajar dari tahun-tahun sebelumnya, banyak jemaah yang membutuhkan pertolongan kesehatan di areal Jamarat menuju Mina. (Kontri, 2018)

3. Inovasi Penyelenggaraan haji Tahun 1440 H/2019 M.

Penyelenggaraan haji Tahun 2019 terdapat 8 inovasi sebagai berikut:

a. *Inovasi pertama, fast track* (jalur cepat) imigrasi 13 Bandara. Kecermatan dan akurasi serta proses integrasi 1) konfigurasi dan formasi berdasarkan regu/rombongan, 2) bagasi, 3) pengkloteran di awal. Pembentukan kelompok terbang (kloter) jemaah akan dilakukan sejak awal, Konfigurasi manifest di pesawat sudah diatur, berdasarkan regu dan rombongan, tidak diserahkan kepada daerah. Kebijakan pengaturan sejak awal itu dilakukan agar jemaah tidak terpecah saat memasuki jalur cepat imigrasi.

b. *Inovasi Kedua*, sistem sewa hotel di Madinah seluruhnya menggunakan full musim. Langkah ini diharapkan bisa mengatur dan memastikan penempatan jemaah sejak awal serta berusaha meminimalkan ketergantungan dengan majmuah.

c. *Inovasi ketiga*, Penomoran Tenda Armina berdasar Kloter/Maktab/ Rombongan. Di Armina jumlah tenda sangat terbatas, bahkan ada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang mengkapling tenda. Dibutuhkan kejelasan dan ketegasan sikap petugas dan kedepan tenda harus ada nomor, sehingga tidak ada lagi pengaplingan/klaim tenda oleh jemaah.

d. *Inovasi keempat*, Revitalisasi Satuan Tugas Operasional Armuzna. Pemetaan satgas secara jelas, mapping petugas berdasarkan jumlah komposisi dan kualifikasi di setiap pos Armuzna.

e. *Inovasi kelima*, Bimbingan Ibadah. Menyempurnakan buku panduan dengan dalil/pendapat jumhur, prinsip memudahkan dan distribusi kepada seluruh jemaah. Jemaah memerlukan panduan yang intinya mempermudah ibadah haji. Ibadah haji semestinya dipermudah, jangan dipersulit, ibadah haji dapat menggunakan pendapat yang paling mudah sepanjang ada landasannya.

f. *Inovasi keenam*, Sistem laporan haji terpadu. Sistem pelaporan berbasis

elektronik dan aplikasi mudah diakses dan terintegrasi dengan kloter maupun non kloter. Pelaporan dengan cara manual harus segera ditinggalkan.

g. *Ketujuh*, Restrukturisasi kantor Daker (Daerah Kerja) baru. Optimalisasi Daker dengan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), sehingga setiap orang terlayani dengan baik. Kantor daker harus segera bisa dioptimalkan dengan sistem layanan terpadu.

h. *Kedelapan*, monitoring Kesehatan Jemaah. Rekam kesehatan (*medical record*) jemaah terintergrasi dengan siskohat via aplikasi, monitoring dan penanganan kesehatan jemaah sejak dari hulu. (Putra, 2018) Disamping 8 (delapan) inovasi tersebut diatas, terdapat 5 inovasi kebijakan haji dalam Negeri, yaitu :

1) Rekam Data Biometrik di 18 Asrama Haji dan *Pre Departure*
2) *Clearance* di 12 Bandara Embarkasi.
3) Rekonfigurasi Wilayah Embarkasi
4) Penyusunan Kloter Berbasis Lokasi
5) Identitas Jemaah Haji (Gelang dan RFID).
6) Afirmasi Usia Lanjut (Kebijakan pengisian porsi Lansia 2019)

4. Inovasi Penyelenggaraan Haji Tahun 1441 H/2020 M

Penyelenggaraan Haji Tahun 2020, disiapkan inovasi sebagai berikut :

a. *Pertama*, kloter berbasis wilayah, penyusunan pramanifes Kloter 2020 akan dilakukan lebih awal untuk mengefektifkan bimbingan manasik di kecamatan. Sebab, pembentukan regu dan rombongan dalam kloter akan berbasis wilayah.

b. *Kedua*, respons darurat di Armuzna. Ini sebagai bagian dari prosedur pusat krisis dengan melibatkan Muassasah. Termasuk di dalamnya, SOP manajemen mitigasi saat ada bencana.

c. *Ketiga*, Pelayanan Terpadu dan Sistem Pelaporan. Kemenag akan mengefektifkan sistem pelayanan terpadu di tingkat Daker, terutama Daker Makkah dan Madinah. Selain itu, akan dilakukan penyempurnaan sistem pelaporan berbasis aplikasi mobile untuk laporan kloter. Pelayanan petugas juga akan terintegrasi dengan Siskohat.

d. *Keempat*, layanan konsumsi selama di Makkah. Konsumsi jemaah akan diberikan secara penuh selama di Makkah. Kemenag akan tetap memberikan layanan konsumsi pada masa peak season (tiga hari sebelum dan dua hari setelah puncak haji). "Akan disediakan makanan siap saji,".

e. *Kelima*, manasik sepanjang tahun. Ini dalam rangka menambah pengetahuan manasik haji jemaah. Akan dilakukan juga manasik jemaah lansia, uzur, dan sakit.

f. *Keenam*, penyederhanaan proses visa. Mulai tahun ini, verifikasi dan visa *request* tidak terpusat, tapi bisa dilakukan di Kanwil. "Jadi, paspor tidak perlu dikirim ke Kemenag pusat.

g. *Ketujuh*, penomoran Maktab. Tenda Maktab jemaah Indonesia di Arafah dan Mina akan diberi nomor. Basisnya adalah sistem zonasi pemondokan di Makkah.

h. *Kedelapan*, penyusunan regulasi. Kemenag akan melakukan percepatan penyusunan regulasi teknis seiring terbitnya UU No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

i. *Kesembilan*, pembayaran non-*teller* dan non-tunai. Sistem ini akan digunakan saat pelunasan haji dan penyediaan *living cost* (uang saku). "Nantinya, jemaah akan diberi kartu debit sekaligus menjadi kartu identitas jemaah dan sarana transaksi.

j. *Kesepuluh*, perbaikan proses badal haji dan safari wukuf. Caranya, akan disusun prosedur dan regulasi bersama antara Kemenag dan Kemenkes. (https://muslimobsession.com, t.thn.).

Penyiapan inovasi penyelenggaraan haji tahun 2020 tersebut tidak terlaksana, karena pemerintah Arab saudi tidak membuka penyelenggaraan ibadah haji dari luar Arab saudi akibat dari wabah Covid-19 yang melanda seluruh dunia, sehingga pemerintah Indonesia membatalkan keberangkatan jemaah haji sampai dengan tahun 2021. Baru kemudian tahun 2022, pemerintah Indonesia memberangkatkan jemaah haji dengan kuota terbatas dari pemerintah Arab Saudi, sejumlah100.051 (seratus ribu lima puluh satu) orang.

2. Inovasi Penyelenggaraan Haji Tahun 1443 H/2022 M.

Penyelenggaraan ibadah haji tahun 1443 H/20022 M ini banyak inovasi diantaranya :

a. *Inovasi pertama* penempatan jemaah haji Makkah dengan system zonasi berdasarkan asal Embarkasi.

b. *Inovasi kedua* sistem fastrack atau jalur cepat imigrasi yang memudahkan jemaah haji dalam proses pengecekan dokumen keimigrasian, seperti visa dan paspor, karena prosesnya sudah dilaksanakan di bandara asal. Sementara ini *fastrack* dilaksanakan di Embarkasi Jakarta-Pondok Gede dan Jakarta-Bekasi, kedepan semua Embarkasi bisa merasakan hal yang sama.

c. Inovasi *ketiga* jemaah haji mendapatkan 3 kali makan saat pemondokan di Makkah, yang sebelumnya hanya mendapatkan 2 kali makan. (https://haji.kemenag.go.id). Inovasi dalam pelayanan kesehatan haji, diantarnya berupa set rompi penurun suhu yang akan digunakan untuk mengatasi pasien dengan heat stroke. Inovasi ini sangat bermanfaat, baik bagi petugas maupun bagi Jemaah haji, terutama di bawah terik sinar matahari untuk mendinginkan suhu. Rompi penurun suhu merupakan inovasi yang dilakukan kementerian Kesehatan untuk penanganan kasus heat stroke pada Jemaah haji pada fase Armuzna. Inovasi ini memanfaatkan teknologi carboon cool yang dapat bertahan selama 8-12 jam di bawah terik matahari. (https://puskeshaji.kemkes.go.id).

Dalam rangka peningkatan pelayanan terhadap para jemaah haji, pemerintah Arab Saudi juga melakukan inovasi penyelenggaraan haji tahun 2022 yang sebelumnya belum ada, diantaranya adalah di bandara ada paviliun tempat istiahat yang sejuk buat jemaah salat dan istirahat yang nyaman, di setiap Tenda Arafah dan Mina ada kasur dan bantal untuk masing-masing satu orang, kondisi di dalam tenda sudah dingin dan nyaman. (https://www.suara.com) .

B. Indeks Kepuasan Jemaah Haji (IKJH)

Sejak tahun 1431 H/ 2010 M, Badan Pusat Statistik (BPS) telah melakukan penelitian sesuai dengan metode ilmiah yang dilaksanakan secara profesional untuk menggali informasi mengenai berbagai aspek dan dimensi pembinaan, pelayanan, dan perlindung-an yang telah dilakukan oleh Penyelenggara Ibadah Haji.

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengukur kepuasan jemaah haji dari waktu ke waktu menggunakan metode yang sama serta melihat seberapa besar peningkatannya, juga berusaha menganalisa masalah ibadah haji dari wkatu ke waktu. Penelitian dilakukan untuk mendengarkan suara jemaah soal masukan

yang perlu diterapkan dalam kebijakan pemerintah ke depan dalam pelaksanaan ibadah haji. Metode mengumpulkan data dengan tiga cara, yakni wawancara, pendistribusian kuesioner, dan observasi. (Movanita, 2018)

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai dukungan bagi Penyelenggara Ibadah Haji (Ditjen Penyelenggaraan Haji Umrah Kemenag) dalam menerapkan dan mempertahan-kan sertifikat Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 yang telah diterima pada bulan Juni tahun 2010.

Berdasarkan data BPS yang dikeluarkan semenjak 2010, indeks kepuasan haji jemaah Indonesia mengalami fluktuatif, naik turun dari tahun ke tahun, ada perbaikan, namun tidak stabil. Semenjak tahun 2015, indeks kepuasan haji tersebut mengalami peningkatan yang stabil dan kenaikan secara ontinu. Indek kepuasan jemaah haji tahun 2015 mencapai 82,67 % (memuaskan), tahun 2016 naik menjadi 83,83 % (memuaskan).

Pada tahun 2017 terjadi peningkatan Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia (IKJHI) sebesar 1,02 poin dari tahun sebelumnya. Tercatat pada tahun 2017 indeks kepuasan jemaah haji sebesar 84,85 persen naik dibandingkan tahun lalu sebesar 83,83 persen. Dibandingkan dengan IKJHI tahun 2016, IKJHI tahun 2017 mengalami kenaikan hampir diseluruh jenis pelayanan. "Jumlah sampel ada 14.400 jemaah yang diambil secara acak, dua gelombang. Ada kuisioner khusus sample-nya diconvenience sampling sekitar 4.100, sehingga total responden itu 18.500, cukup mewakili.

Berdasarkan jenis pelayanan, indeks tertinggi dicapai pada jenis pelayanan transportasi bus antarkota yang sebesar 88,23 persen, yang didukung oleh tampilan fisik bus yang naik 4,06 poin, tingkat kerapian dan kebersihan bus naik 3,92 poin, dan juga kelengkapan fasilitas dalam bus yang meliputi kursi, serta pendingin udara dan lain-lain yang naik 3,37 poin.

Kendati demikian, terjadi penurunan tingkat kepuasan pada layanan di Arafah, Muzdalifah, dan Mina (Armina) yang meliputi katering, tenda dan transportasi bus. Katering Armina turun 0,19 poin, bus Armina turun 1,76 poin, dan tenda turun 1,75 poin. Penurunan tingkat kepuasan disebabkan oleh jemaah yang mengeluhkan pelayanan katering, mulai dari cita rasa, hingga ketepatan waktu distribusi makanan dan minuman. Sedangkan, untuk layanan bus di Armina, jemaah mengeluhkan terkait ketepatan waktu kedatangan, ketersediaan bus. Untuk tenda, berdasarkan survei para jemaah ini banyak yang mengeluhkan kesesuaian ukuran

dan kapasitas tenda dengan jemaah, pengaturan penempatan jemaah haji di tenda, dan kenyamanan serta kebersihan di tenda. (Julianto, 2017)

Sedangkan indeks kepuasan jemaah haji terhadap pelayanan pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji tahun 2018 meningkat 0,38 poin menjadi 85,23 dibandingkan tahun lalu sebesar 84,85. Indeks tersebut menunjukkan kriteria sangat memuaskan. Ini pertama kalinya IKJH menyentuh angka 85 dari tahun sebelumnya 84,85. Berbeda dengan 2010 yang indeksnya sekitar 81.

BPS membagi indikator penilaian ke dalam tujuh jenis pelayanan yang menopang perbaikan indeks tersebut, yaitu pelayanan petugas ibadah haji, pelayanan ibadah, pelayanan transportasi, pelayanan akomodasi, pelayanan katering, pelayanan kesehatan, dan pelayanan lainnya. Sementara kualitas pelayanan publik yang dinilai adalah sikap, kemampuan petugas, pembinaan, informasi dan komunikasi, jaminan keamanan, cepat tanggap, hingga kemudahan akses.

Bila dirinci, indikator kepuasan jemaah haji terlihat pada bus antarkota dengan poin 88,25 yang naik tipis dibandingkan tahun lalu sebesar 88,23. Disusul dengan pelayanan petugas dengan poin 87,69, bus shalawat dengan poin 87,65, pelayanan ibadah dengan poin 87,12, katering non Armina (Arafah dan Mina) dengan poin 86,91, hotel dengan poin 86,02, dan lainnya sebesar 85,61 poin. Layanan tersebut merupakan pelayanan yang diberikan pemerintah Indonesia kepada jemaah.

Di luar itu, ada pula layanan yang diberikan pemerintah Arab Saudi berupa katering di Armina dengan tingkat kepuasan yang lebih rendah dibandingkan layanan dari negara asal. Katering di Armina misalnya hanya mendapat 84,38 poin, bus di Armina dengan 81,09 poin, dan tenda sebesar 77,59 poin. Meski begitu, rata-rata pelayanan di tiga jenis tersebut mengalami perbaikan dibandingkan tahun lalu. Yang Armina masih perlu pembenahan di sana karena ditangani langsung oleh pemerintah Arab Saudi.

BPS mengumpulkan data dengan tiga cara, yakni wawancara, pendistribusian kuesioner, dan observasi. BPS menyebarkan 14.400 kuesioner, namun yang dikembalikan ke petugas dan diolah sebesar 84,27 persen. Kuantitas sampel dianggap jauh membaik dibandingkan sebelumnya. (Movanita, 2018)

Indeks kepuasan jemaah haji Indonesia (IKJHI) di Arab Saudi pada tahun 1440H/2019M sebesar 85,91. Secara umum, jemaah haji Indonesia telah menerima semua pelayanan yang diberikan oleh pemerintah secara "sangat memuaskan". Indeks kepuasaan pelayanan jemaah haji naik sebesar 0,68 dibandingkan dengan

tahun 2018.

Bila dirinci menurut jenis pelayanan, indeks kepuasan tertinggi terdapat pada pelayanan transportasi bus shalawat, yaitu sebesar 88,05; kemudian berturut-turut adalah pelayanan ibadah 87,77; pelayanan katering non Armuzna 87,72; pelayanan petugas 87,66; pelayanan bus antar kota 87,35; pelayanan akomodasi hotel 87,21; pelayanan lain-lain 85,41; pelayanan katering di Armuzna 84,48; pelayanan transportasi bus Armuzna 80,37; dan pelayanan tenda di Armuzna 76,92.

Berdasarkan lokasi tempat pelayanan, Indeks kepuasan jemaah tertinggi terdapat pada pelayanan yang dilakukan selama di bandara, yaitu sebesar 87,94, berikutnya secara berturut-turut pelayanan di Makkah 87,89; pelayanan di Madinah 86,44; dan pelayanan di Armuzna 82,57. (https:// www.bps.go.id, 2019)

Penyelenggaraan Haji Tahun 1443 H/2022 M, berdasarkan survei BPS menununjukkan bahwa indeks kepuasan jemaah haji (IKJH) 1443 H/2022 M mencapai 90,45 atau masuk kategori sangat memuaskan. Ini IKJH tertinggi yang pertama kali dalam pelaksanaan 11 kali survei IKJH yang dilakukan BPS sejak Tahun 2010. Kenaikan IKJH Tahun 2022 terjadi di semua daerah kerja, bila dibanding survei tahun 2019, hal ini dapat dilihat dari data berikut: Madinah 89,42 (2019: 86,44), Makkah 91,57 (2019: 87,89), Armuzna 89,64 (2019: 82,57), dan Bandara 91,28 (2019: 87,94).

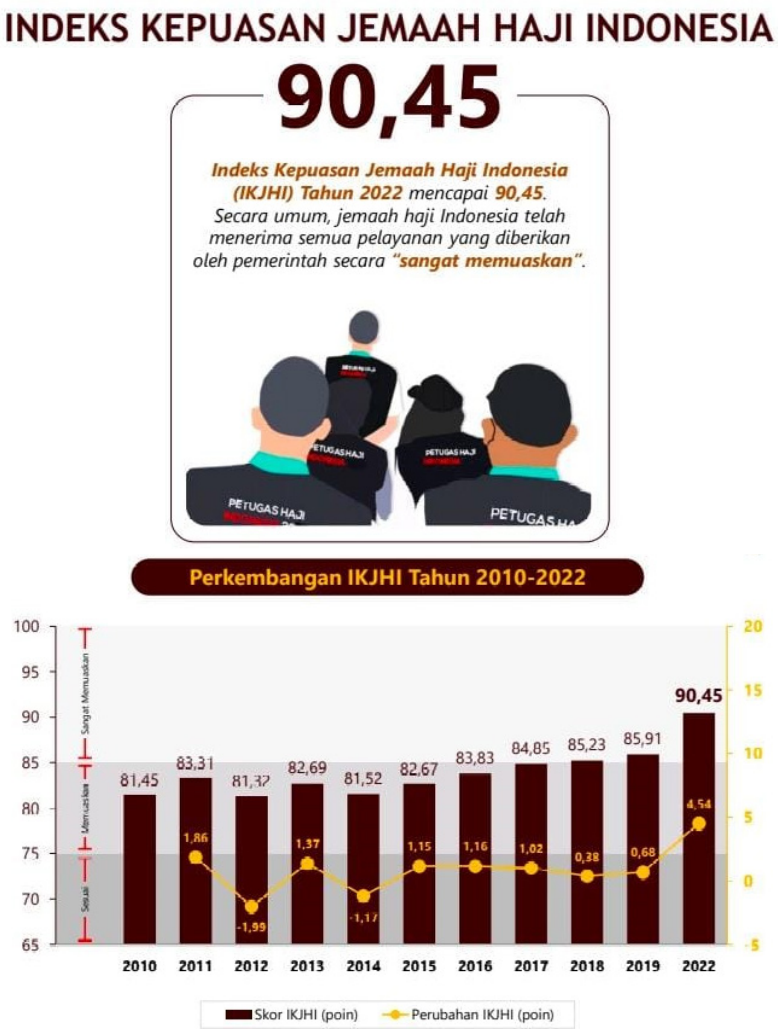
Dari aspek layanan, juga terjadi kenaikan signifikan. Untuk layanan Transportasi di Arafah, Muzdalifah, dan Mina (Armuzna), indeks kepuasan mencapai 91,54 (2019: 80,37). Indeks kepuasan layanan katering Armuzna 90,08 (2019: 84,48). Sementara untuk indeks kepuasan layanan tenda Armuzna 87,91 (2019: 76,92). Layanan di luar fase Armuzna juga naik, dengan data sebagai berikut: transportasi bus antar kota 91,93 (87,35), petugas 90,32 (87,06), transportasi bus shalawat 90,76 (88,05), ibadah 90,31 (87,77), katering 91,72 (87,72), hotel 89,35 (87,21), dan umum/lainnya 89,73 (85,41).

Dengan data tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa nilai IKJHI sebesar 90,45 menunjukkan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji Tahun 2022 "sangat memuaskan". Tingkat kepuasan jemaah haji Indonesia tertinggi dicapai oleh daerah kerja/satuan operasi Makkah, dengan nilai indeks sebesar 91,57. Kenaikan nilai IKJHI terbesar dibandingkan Tahun 2019 adalah daerah kerja/satuan operasi Armuzna, naik sebesar 7,06 poin. Jenis layanan dengan nilai IKJHI tertinggi adalah pelayanan transportasi bus antarkota, dengan nilai indeks sebesar 91,93.

Angka hasil survei 2022 perlu dimaknai secara bijaksana, sebab kondisi

penyelengaraan haji Tahun 2022 (masa pandemi) berbeda dengan 2029 dan tahun-tahun sebelumnya. Perbedaan terlihat jelas pada jumlah dan karakteristik jemaah haji (karena adanya pembatasan dari Arab Saudi). Misalnya, kuota jemaah haji Indonesia tahun 2019 mencapai 221 ribu, sementara Tahun 2022 hanya 100.051. Sesuai kebijakan pembatasan dari Arab Saudi, usia jemaah haji 2022 tidak lebih 65 tahun. Sebanyak 75% usia jemaah pada rentang 41 – 60 tahun. Kondisi berbeda lainnya terkait dengan pendidikan. Data survei yang dipaparkan Kepala BPS menunjukkan 52% berpendidikan tinggi (diploma S3). Hanya 3% jemaah yang teridentifikasi tidak sekolah, SD 6%, SMP 9%, dan SMA 30%. (https://kemenag.go.id).

Gambar 18 : Grafik Perkembangan IKJHI 2010-2022



Sumber : https://kemenag.go.id.

BAGIAN SEMBILAN
URAIAN TUGAS PETUGAS HAJI KLOTER DAN PETUGAS HAJI DAERAH

Petugas haji kloter dan petugas haji daerah mempunyai tugas yang sama yaitu menyertai jemaah haji dari Tanah Air, di Saudi Arabia dan sampai kembali ke Tanah Air, terdiri dari 3 (tiga) layanan yaitu pelayanan umum, pelayanan bimbingan ibadah dan pelayanan kesehatan.

Uraian tugas petugas haji kloter dan petugas daerah merujuk kepada buku Modul I Uraian Tugas Petugas yang Menyertai Jemaah Haji (Petugas Kloter) yang terbitkan oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI tahun 2017, sebagai berikut :

A. Uraian Tugas TPHI dan PHD Pelayanan Umum.

1. Di Daerah Asal

a. Masa Pembinaan Jamaah haji di Daerah

1) Memperkenalkan diri kepada Ketua Regu/Rombongan jamaah haji dan Petugas Haji Daerah pada waktu pembinaan manasik dan penataran Karu/Karom;

2) Berperan dalam pembinaan manasik, pelaksanaan bimbingan ibadah selama di daerah;

3) Bagi jamaah haji gelombang II diingatkan agar menyiapkan pakaian ihram di tas tentengan;

4) Memberikan informasi dan penyuluhan tentang hak-hak jamaah haji, diantaranya uang bekal selama di Arab Saudi sebesar SR. 1.500,setiap jamaah haji menempati pemondokan, mendapat jatah makan selama di Makkah, Madinah dan Arafah Mina seterusnya;

5) Melakukan integrasi dengan seluruh perangkat petugas kloternya dan bersama-sama menyusun rencana kerja.

b. Masa pemberangkatan ke Asrama Embarkasi.

1) Membantu PPIH daerah dalam menyiapkan keberangkatan jamaah haji bersama- sama petugas, TPIHI, TKHI, PHD Bimbingan Ibadah, PHD Kesehatan, serta Karu/Karom.

2) Mengingatkan jamaah haji tentang kelengkapan dokumen haji (SPMA, bukti setor Bipih warna biru), buku kesehatan, pelaksanaan ibadah dan lain-lain.

2. Di Asrama Embarkasi

1) Saat tiba di Asrama Embarkasi

a) Melapor kepada PPIH Embarkasi dalam hal ini Seksi Pendayagunaan Petugas dan minta penjelasan seperlunya;

b) Membantu kelancaran penerimaan jamaah haji, penimbangan barang, pemeriksaan kesehatan dan penempatan jamaah haji di kamar-kamar Asrama Haji;

c) Meminta daftar pramanifes jamaah haji kloternya kepada bagian dokumen;

d) Memberitahukan Karu/Karom tentang jadwal pemantapan Karu/Karom;

e) Memantau pelayanan katering bagi jamaah haji.

2) Selama berada di Asrama Embarkasi

a) Mengadakan rapat dengan TPIHI, TKHI dan Karu/Karom; Membantu kelancaran pada waktu pemeriksaan ulang kesehatan;Mengajak jamaah haji untuk mengikuti ceramah-ceramah dan bimbingan manasik yang diselenggarakan oleh PPIH Embarkasi;

b) Membantu kelancaran kegiatan pemantapan ketua regu dan ketua rombongan oleh PPIH Embarkasi;

c) Menerima bendera merah putih dari seksi pemantapan petugas menjelang keberangkatan ke airport;

d) Mengadakan rapat koordinasi dalam rangka pemantapan pembagian kerja petugas kloter termasuk ketua regu dan ketua rombongan;

e) Membantu kelancaran pelaksanaan ceramah bimbingan ibadah haji dan peragaan manasik haji yang dilaksanakan oleh PPIH Embarkasi;

f) Membantu kelancaran pembagian paspor, uang bekal (living cost), gelang identitas dan uang honor Karu/Karom;

g) Menghubungi PPIH Embarkasi Cq. Bidang Pemberangkatan untuk mengetahui kepastian jadwal keberangkatan.

3) Persiapan keberangkatan

a) Memberitahukan kepada jamaah haji tentang waktu dan persiapan keberangkatan dari Asrama Haji.

b) Mengingatkan jamaah haji agar dokumen, uang dan barang bawaannya jangan sampai ada yang tertinggal. Paspor diletakkan di tas paspor dan dikalungkan di leher.

3. Di Pesawat

1) Sebelum pesawat tinggal landas

a) Menertibkan jamaah haji pada waktu naik pesawat;

b) Membantu jamaah haji untuk mendapatkan tempat duduk;

c) Membantu jamaah haji menempatkan barang bawaan pada tempatnya;

d) Memperkenalkan diri kepada awak pesawat (puser).

2) Selama dalam penerbangan

a) Mencocokkan pramanifes jamaah haji dengan jumlah jamaah haji yang riil berangkat;

b) Membantu TKHI mengurus jamaah haji resiko tinggi dan sakit;

c) Bila ada jamaah haji yang meninggal dunia di pesawat, maka petugas TPHI dan TKHI melaporkan ke Puser dan proses selanjutnya menjadi tanggung jawab pilot pesawat;

d) Memberi penyuluhan kepada jamaah haji agar selalu mematuhi tata tertib selama dalam penerbangan;

e) Mengingatkan waktu shalat dan menjelaskan tata cara bertayammum di pesawat;

3) Menjelang pesawat mendarat

a) Mengingatkan jamaah haji tentang pemeriksaan paspor di Bandara King Abdul Aziz Jeddah/Bandara Amir Muhammad Bin Abdul Aziz

Madinah;

b) Memberikan penerangan kepada jamaah haji tentang proses yang akan dilakukan selama berada di bandara dan tujuan perjalanan selanjutnya.

4) Setelah pesawat mendarat

a) Membantu kelancaran jamaah haji turun dari pesawat dengan tertib;

b) Mengawasi jamaah haji sakit, lanjut usia dan barang bawaan jamaah haji.

4. Di Bandara King Abdul Aziz Jeddah/Bandara Amir Muhammad Bin Abdul Aziz Madinah (Kedatangan).

1) Di Bandara King Abdul Aziz Jeddah/AMMA Madinah.

a) Pada saat di ruang tunggu.

1) Mengatur dan memberi petunjuk kepada jamaah haji ketika masuk ruang tunggu dan memberikan penjelasan bahwa tempat duduk bagi jamaah haji wanita dan pria terpisah;

2) Mengingatkan kembali kepada jamaah haji supaya menyiapkan paspor untuk diperiksa oleh petugas imigrasi Arab Saudi;

3) Mengingatkan agar menyiapkan kunci kopernya masing-masing guna memudahkan pemeriksaan barang bawaan.

b) Pada saat pemeriksaan paspor dan pemeriksaan badan.

Memberikan petunjuk kepada calon jamaah haji supaya antri dengan tertib menunggu giliran pemeriksaan (wanita antri sesama wanita dan pria sesama pria);

c) Pada saat pemeriksaan barang.

1) Membantu dan mengawasi jamaah haji pada waktu pemeriksaan barang oleh petugas bea cukai Arab Saudi;

2) Mengingatkan jamaah haji supaya keluar dari ruang pemeriksaan bersamasama dengan barang bawaannya yang sudah diperiksa;

3) Memberitahukan kepada jamaah haji bahwa barang bawaan akan diangkut dengan gerobak oleh petugas (kuli) bandara ke tempat istirahat dan tidak dipungut biaya;

d) Pada saat istirahat di bandara King Abdul Aziz Jeddah..

1) Menyampaikan laporan kedatangan dan jumlah jamaah riil kepada Sektor Bandara King Abdul Aziz Jeddah.
2) Memberikan penjelasan tentang pembagian katering di tempat yang ditentukan setelah mendapat penjelasan dari Sektor;
3) Menginformasikan kepada jamaah haji tentang fasilitas di bandara seperti kamar mandi, cara mempergunakan kran air, musholla, arah kiblat, bank, pos dan lain-lain;
4) Mengingatkan jamaah haji untuk segera mandi, berpakaian ihram dan shalat sunnat ihram bagi jamaah haji gelombang II;

e) Persiapan keberangkatan ke Makkah

1) Mengadakan koordinasi dengan Seksi Pemberangkatan dan Ketua Regu/Ketua Rombongan untuk mempersiapkan keberangkatan ke Makkah termasuk mengatur kemungkinan pemecahan rombongan mengingat kapasitas bus yang berbeda-beda;
2) Memberikan penerangan/pengumuman mengenai waktu keberangkatan dari Jeddah ke Makkah untuk gelombang II;
3) Mengatur pembagian tugas kepada seluruh petugas kloter untuk pengawalan jamaah haji selama perjalanan;
4) Memberikan penjelasan kepada jamaah haji bahwa selama berada di Arab Saudi paspor disimpan oleh Muassasah;
5) Mengatur pengelompokan jamaah haji sesuai dengan bus yang tersedia;
6) Mengatur jamaah haji menuju bus yang telah ditentukan sesuai kelompoknya, bersama petugas seksi pemberangkatan;
7) Mengingatkan jamaah haji untuk berniat ihram;
8) Mengingatkan Ketua Regu/Ketua Rombongan untuk membimbing pembacaan talbiyah di bus selama perjalanan dari Jeddah ke Makkah;

5. Di Bandara Amir Muhammad bin Abdul Aziz Madinah

a. Meminta jamaah haji untuk tertib dan mengatur mereka untuk

antri secara berkelompok sesuai dangan rombongannya selama proses di Airport, dan selanjutnya diharapkan tetap mengelompok dalam rombongannya sampai naik bus menuju pondokan;

b. Melapor kepada Petugas Sektor Bandara jumlah jamaah haji riil dan menyerahkan laporan kedatangan.

c. Meminta kepada jamaah haji agar antri dengan tertib ketika pemeriksaan paspor dan pemberian tiket bis dibagian wukala.

d. Meminta kepada jamaah haji untuk mencari dan mengambil koper masing-masing dan menyiapkan kuncinya untuk diperiksa oleh petugas bea cukai;

e. Meminta kepada jamaah haji untuk menyiapkan paspornya dan menyerahkannya kepada petugas Muassasah;

f. Membantu mengatur jamaah haji naik bus untuk diberangkatkan ke pemondokan dan diusahakan rombongan tidak terpisah, setiap rombongan satu bus;

B. Uraian Tugas TPHI dan PHD Pelayanan Umum Di Madinah.

1. Saat tiba di Madinah (pada gelombang II)

a. Pada saat tiba di terminal Hijrah

1) Melaporkan kepada petugas Sektor di terminal Hijrah tentang jumlah dan kondisi jamaah haji kloternya serta bus yang digunakan;

2) Menanyakan kepada petugas Sektor di terminal Hijrah tentang majmu'ah/group dan gedung yang akan di tempati;

3) Menghimbau kepada jamaah haji untuk tidak meninggalkan bus jauh-jauh dan lama.

b. Pada saat tiba di pemondokan

a) Membantu kelancaran penempatan jamaah haji di pemondokan;

b) Memberikan penjelasan kepada jamaah haji bahwa penempatan jamaah haji ada yang mendapatkan kamar di tingkat atas dan ada pula yang di bawah, dan menghimbau agar jamaah haji yang sudah tua ditempatkan di kamar lantai dasar;

c) Menyampaikan hal-hal yang diperlukan jamaah haji pada saat

selesai penempatan jamaah haji;

d) Mengadakan koordinasi dengan Majmu'ah;

e) Melaporkan kedatangannya kepada ketua Sektor yang mewilayahinya tentang jumlah jamaah haji riil dan petugas kloternya;

f) Mengurus dan melayani jamaah haji sakit, sesat jalan, udzur dan wafat;

g) Memberi pengertian kepada jamaah haji yang terpisah gedung;

h) Mengatur pembagian tugas kepada seluruh petugas kloter untuk memberikan pelayanan secara adil walaupun terpisah pemondokan;

i) Meminta kepada jamaah haji agar segera memulai shalat Ar ba'in di Masjid Nabawi setelah istirahat sejenak.

2. Selama berada di Madinah.

a. Memberikan penjelasan kepada jamaah haji sebelum meninggalkan pemondokan/hotel untuk shalat berjamaah di Masjid Nabawi antara lain;

1) Apabila akan keluar dari pemondokan pada saat musim dingin agar memakai pakaian tebal dan pada saat musim panas memakai payung;

2) Untuk mengingat tempat pemondokannya antara lain nama hotel dan nomor teleponnya serta membawa kartu pengenal dari Majmu'ah agar jangan tersesat jalan;

3) Melepaskan alat-alat yang tersambung dengan listrik untuk menghindari kebakaran.

b. Mengadakan kunjungan rutin bersama TPIHI, TKHI, TPHD dan TKHD ke kamar-kamar pemondokan yang di tempati jamaah haji kloternya;

c. Mengatur jadwal pelaksanaan ceramah bimbingan ibadah; 4)Membantu jamaah haji yang sesat jalan untuk diantarkan ke pemondokannya atau diantarkan kepada petugas Sektor;

d. Menghubungi Majmu'ah dan mengumumkan kepada jamaah haji tentang pelaksanaan ziarah;

e. Menyampaikan laporan ke Kepala Daerah Kerja Madinah tentang

perhitungan shalat arba'in jamaah haji kloternya;

f. Berkoordinasi dengan petugas pembimbing ibadah Sektor untuk pelaksanaan bimbingan ibadah;
g. Memberikan bimbingan tentang shalat arba'in, ziarah dan manasik haji secara langsung atau bersama dengan petugas pembimbing ibadah dari Sektor/Kelompok Bimbingan;
h. Memberikan bimbingan kepada jamaah haji secara langsung atau melalui kelompok bimbingan tentang tata cara melaksanakan umrah;
i. Mengurus jamaah haji yang sakit untuk diantar ke BPHI/RSAS bersama TKHI;
j. Melaporkan jamaah haji yang meninggal kepada Majmu'ah;
k. Menghadiri rapat-rapat yang diadakan oleh Ketua Sektor dan Kepala Daerah Kerja ;
l. Mengadakan koordinasi antar petugas kloter, Sektor, Daker dan Majmu'ah;
m. Tiga hari sebelum meninggalkan Madinah bersama para Ketua Rombongan , dengan membawa surat dari Daker, mengecek seluruh paspor jamaah haji kloternya di Muassasah dan menanyakan kepastian keberangkatannya ;
n. Mengingatkan jamaah haji supaya menyiapkan barang-barangnya yang akan dibawa, sehari sebelum meninggalkan Madinah dan rencana penimbangan barang bagi jamaah haji yang akan kembali ke tanah air melalui bandara AMAA Madinah;
o. Menyelesaikan keluhan jamaah haji dan melaporkan kepada Sektor/ Daker;
p. Mengumumkan kepada jamaah haji tentang kepastian waktu untuk meninggalkan Madinah.

3. Pada saat menjelang keberangkatan ke Makkah (gelombang II)

a. Mengatur pengelompokan jamaah haji sesuai dengan bus yang tersedia bersama petugas Majmu'ah/Muassasah;
b. Memberikan pengarahan agar seluruh jamaah haji sudah mandi dan berpakaian ihram ketika akan meninggalkan pondokan di Madinah

untuk bersiap -siap menuju ke Makkah;

c. Memberikan penerangan kepada jamaah haji kemungkinan terpisahnya dari regu/rombongan akibat beragamnya kapasitas bus;

d. Membantu Muassasah dalam pengecekan paspor, kesesuaian nomor dan jumlah jamaah haji setiap bus;

e. Mengarahkan kepada semua supir bus agar singgah di Bir Ali untuk mengambil miqat;

f. Mandata dan melaporkan jumlah riil jemaah haji kepada Sektor;

g. Melaporkan keberangkatan kepada Sektor.

4. Di Bir Ali

a. Mengatur ketertiban jamaah haji selama berada di Bir Ali;

b. Di Masjid Bir Ali:

1) Mengingatkan kembali kepada jemaah haji tentang pakaian ihramnya;

2) Mengingatkan jamaah haji untuk melaksanakan shalat sunnat ihram;

3) Mengingatkan jamaah haji untuk bersiap-siap niat ihram dan melaksanakan ihram umrah/haji;

4) Mengecek jamaah haji jangan sampai ada yang tertinggal;

5) Meminta kepada para Ketua Rombongan untuk memimpin pembacaan talbiyah selam a di perjalanan dari Bir Ali ke Makkah dan pembacaan do'a ketika masuk kota Makkah;

5. Di Madinah bagi gelombang II

Kegiatan gelombang II pada saat kedatangan dari Makkah selama di Madinah dan sampai pada persiapan keberangkatan ke Bandara Madinah sama dengan gelombang I.

C. Uraian Tugas TPHI dan PHD Pelayanan Umum di Makkah, Arafah, Mina.

1. Di Makkah Sebelum Wukuf

a. Pada saat tiba di Makkah

1) Mengatur jamaah haji yang turun dari bus secara tertib untuk memasuki pemondokan berkoordinasi dengan petugas Sektor dan

Pengurus Maktab;

2) Mengecek seluruh kamar-kamar yang di tempati oleh seluruh jamaah haji kloternya;
3) Mengatur penempatan jamaah haji pada pemondokan;
4) Membantu mencarikan barang bawaan jamaah haji yang belum ditemukan;
5) Berkoordinasi dengan petugas pembimbing ibadah di Sektor untuk pelaksanaan bimbingan ibadah bagi jamaah haji;
6) Mengatur Karu/Karom untuk melaksanakan bimbingan Thawaf dan Sa'i;
7) Melaporkan kedatangan kepada Ka Sektor tentang keadaan dan jumlah riil jamaah haji serta petugas dalam kloternya;

b. Mengadakan koordinasi dengan petugas kloter lainnya pada Maktab yang di tempati.

c. Selama berada di Makkah

1) Mengadakan pengecekan kelengkapan jumlah anggota kloternya ;
2) Memberikan bimbingan ibadah secara langsung kepada jamaah haji atau bersama petugas pembimbing ibadah dari Sektor tentang wukuf, mabit dan melontar jamrah;
3) Membuka konsultasi tentang bimbingan manasik haji;
4) Melaporkan kasus-kasus yang terjadi di kloter kepada Sektor;
5) Mencatat jamaah haji sakit yang harus segera dirujuk ke BPHI/ RSAS bersama TKHI;
6) Mengurus jamaah haji yang meninggal dunia serta tirkahnya bersama TKHI;
7) Membuat laporan harian dan menyampaikan kepada Sektor tentang keadaan jamaah haji;
8) Mengikuti pertemuan atau rapat yang diadakan oleh Sektor dan Daerah Kerja (Daker);
9) Mengadakan koordinasi dengan Karu/Karom, Sektor, Maktab dan Daker dalam segala hal pelayanan dan bimbingan kepada jamaah haji;

10) Mendata dan mendaftarkan jamaah haji yang akan diikutkan Safari Wukuf;
11) Mengurus dan menyiapkan COD jamaah haji yang meninggal dunia untuk diberikan kepada keluarga ahli warisnya;
12) Mengadakan orientasi lapangan ke Arafah dan Mina sebelum Wukuf;
13) Memberi arahan kepada Karu/Karom tentang pembagian bus, barang bawaan dan bersiap-siap mandi dan berpakaian ihram menjelang ke Arafah;
14) Mengatur jamaah haji kloternya untuk bersiap-siap menuju
15) Arafah bersama TPIHI, TKHI, TPHD, TKHD, dan Karu/Karom.

d. Pada saat berangkat ke Arafah
1) Memberikan penerangan atau pengumuman kepada jamaah haji mengenai waktu pemberangkatan ke Arafah;
2) Memberi arahan kepada Karu/Karom tentang pembagian bus, barang bawaan dan kesiapan berpakaian ihram ;
3) Mengadakan pengecekan kelengkapan jumlah anggota kloternya ;
4) Mengatur jamaah haji kloternya untuk bersiap-siap menuju
5) Arafah bersama TPIHI, TKHI, TPHD, TKHD dan Karu/Karom;
6) Memberikan penjelasan kepada jamaah haji dan menentramkan mereka apabila transport ke Arafah diatur menjadi 2 (dua) trip;
7) Mengurus keberangkatan jamaah haji sakit ke BPHI Makkah yang ikut Safari Wukuf bersama-sama dengan TKHl;
8) Mengatur jamaah haji untuk naik bus sesuai dengan regu/ rombongan masing-masing dan berniat haji serta membaca talbiyah dan doa selama dalam perjalanan ke Arafah;
9) Meminta kepada para ketua Rombongan atau Regu untuk memimpin pembacaan talbiyah selama perjalanan dari Makkah ke Arafah dan do'a ketika masuk Arafah.

2. Di Arafah

a. Pada saat Kedatangan
1) Membantu penempatan jamaah haji kloternya di kemah maktab;

2) Mengadakan koordinasi dengan seluruh petugas kloter yang berada dalam satu maktab dan petugas PPIH Arab Saudi di Arafah;
3) Menunjukkan tempat mandi, tempat wudhu dan WC kepada jamaah haji;
4) Mengingatkan jamaah haji supaya tidak keluar kemah apabila tidak ada kepentingan yang mendesak;
5) Meninjau kemah-kemah yang di tempati oleh jamaah haji kloternya dan berusaha mengatasi kesulitan yang dihadapi;
6) Membuat dan menyampaikan laporan kepada petugas PPIH Arab Saudi di Arafah tentang keadaan jamaah haji;
7) Memberikan bimbingan kepada jamaah haji tentang wukuf,
8) mabit dan melontar jamrah;
9) Mempersiapkan pelaksanaan wukuf termasuk menetapkan khotib dan petugas lain serta menyiapkan sarana dan prasarananya;
10) Menghubungi maktab apabila terjadi kekurangan kemah, air dan perlengkapannya.

b. Pada tanggal 9 Dzulhijjah dan waktu Wukuf
1) Memberikan arahan kepada jamaah haji tentang kesiapan wukuf;
2) Mengatur pelaksanaan Wukuf;
3) Mencatat data kematian bersama dengan TKHI;
4) Mendatangi kemah-kemah untuk pelaksanaan pelayanan bimbingan ibadah;
5) Mengawasi pelaksanaan pelayanan kesehatan bekerjasama dengan TKHI.

c. Persiapan berangkat ke Mina
1) Menyampaikan pengumuman tentang persiapan untuk meninggalkan Arafah menuju Muzdalifah dan Mina;
2) Mengadakan pengecekan tentang kelengkapan dan jumlah kloternya sebelum meninggalkan Arafah;
3) Mengatur kelancaran pemberangkatan jamaah haji dari Arafah;
4) Mengatur jamaah haji untuk naik bus dan mengawasi selama dalam

perjalanan menuju Mina;

5) Mengingatkan sopir supaya berhenti mabit di Muzdalifah ;
6) Mengadakan koordinasi dengan petugas PPIH di Arab Saudi dan Pengurus Maktab untuk kelancaran pengangkutan jamaah haji;
7) Mengingatkan jamaah haji supaya tidak berdesak-desakan di dalam bus dan memberikan pengertian agar bersabar untuk menunggu giliran berangkat;
8) Memberikan penjelasan kepada jamaah haji dan menentramkan mereka apabila transport ke Mina dilakukan dengan 2 (dua) trip;
9) Menghubungi Maktab apabila terjadi kekurangan bus;
10) Mengingatkan jamaah haji melalui Ketua Rombongan untuk melakukan mabit di Muzdalifah dan mengumpulkan kerikil untuk melontar jamrah.

3. Di Muzdalifah

a. Membantu dan mengawasi jamaah haji yang turun dari bus untuk mabit dan mencari krikil;
b. Mengingatkan jamaah haji agar tidak ada yang tersesat jalan atau tertinggal dari regu/rombongan;
c. Membantu dan merawat jamaah haji yang udzur bersama TKHI;
d. Mengatur dan melanjutkan perjalanan jamaah haji dari Muzdalifah menuju Mina setelah mabit.

4. Di Mina

a. Pada saat tiba di Mina.
   1) Membantu penempatan jamaah haji di kemah-kemah maktab sesuai dengan kelompoknya masing-masing;
   2) Melapor kepada maktab apabila terdapat kekurangan kemah, air dan lain-lain;
   3) Mengadakan koordinasi dengan seluruh petugas kloter dan petugas PPIH di Arab Saudi;
   4) Mengatur jamaah haji kloternya untuk melakukan lontar jamrah aqobah sesuai dengan jadwal yang ditetapkan dan secara

berombongan bersama Karu/Karom;

5) Melaporkan keadaan jamaah haji kepada petugas di Pos Pela yanan di Mina;
6) Menghimbau jamaah haji untuk tidak melakukan Thawaf Ifadhah pada tanggal 10 Dzulhijjah agar Thawaf Ifadhahnya dilakukan setelah kembali dari Mina. Hal ini untuk menjaga kesehatan agar tidak terlalu lelah.

b. Selama di Mina
   1) Melakukan kunjungan ke kemah-kemah yang di tempati oleh jamaah haji kloternya;
   2) Mengawasi pelaksanaan pembagian ketering jamaah haji;
   3) Mengurus jamaah haji yang meninggal beserta tirkahnya bersama TKHI;
   4) Mengurus jamaah haji yang sesat jalan, sakit dan udzur serta yang dirawat di RSAS bersama TKHI;
   5) Mengatur jamaah haji untuk melontar jamrah sesuai jadwal yang ditetapkan dan secara berombongan atau kelompok pada tanggal 11, 12 dan 13 Dzulhijjah;
   6) Mengingatkan jamaah haji agar tidak lepas dari rombongannya ketika melontar jamrah untuk menghindari tersesat jalan;
   7) Menganjurkan jamaah haji untuk melontar jamrah pada sore atau malam hari untuk menghindari berdesakan;
   8) Memberikan bimbingan tentang pembayaran Dam.

c. Berangkat ke Makkah
   1) Mengatur jamaah haji untuk kembali ke Makkah setelah selesai di Mina baik nafar awal maupun nafar tsani;
   2) Mengadakan koordinasi dengan Pengurus Maktab untuk pengangkutan jamaah haji dari Mina ke Makkah baik yang nafar awal maupun nafar tsani;
   3) Mengatur jamaah haji sewaktu naik bus;
   4) Mengawasi jamaah haji supaya tidak ada yang tertinggal dari rombangannya.

5. Di Makkah Sesudah Wukuf

a. Saat datang dari Mina

1) Mengatur kembali penempatan jamaah haji di pemondokan;
2) Mengecek kembali jumlah jamaah haji kloternya. c)Melaporkan kepada Sektor tentang kondisi jamaah haji setelah selesai pelaksanaan Wukuf;
3) Memberikan bimbingan thawaf ifadhah, thawaf wada' danpembayaran Dam.

b. Selama di Makkah

1) Melaksanakan sebagaimana tugas-tugas di Makkah setelah Wukuf;
2) Mengurus jamaah haji yang harus dipulangkan lebih dini;
3) Mengatur pelaksanaan thawaf ifadhah dan thawaf wada'.

6. Keberangkatan ke Jeddah / Madinah

1) Dua hari sebelum meninggalkan maktab mengecek paspor jamaah haji di maktab;
2) Mengadakan koordinasi dengan Sektor dan maktab untuk kelancaran pengangkutan jamaah haji;
3) Menyesuaikan kapasitas bus masing-masing jamaah haji dengan jumlah paspor;
4) Melaporkan kepada Sektor, apabila ada jamaah haji yang masih ditinggal karena masih dirawat baik di BPHI maupun di RSAS dan memberi penjelasan kepada anggota keluarganya;
5) Mengurus jamaah haji yang paspornya hilang untuk dibuatkan Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP);
6) Melaporkan kepada Sektor tentang keberangkatan ke Jeddah/ Madinah;
7) Mengatur jamaah haji waktu naik bus;
8) Mengingatkan agar barang-barang jamaah haji di tempatkan bersamaan dengan bus rombongan jamaah haji.

D. Uraian Tugas TPHI dan PHD Pelayanan Umum Di Airport King Abdul Aziz/Airport Amin Muhammad Bin Abdul Aziz Madinah, Di Pesawat dan Debarkasi Saat Kepulangan.

1. **Di Bandara Jeddah / Madinah**
   a. Pada saat tiba
      1) Membantu kelancaran jamaah haji dan barang bawaan tentengan ketika turun dari bus;
      2) Mengatur jamaah haji manuju tempat istirahat;
      3) Melaporkan ke Daker/Sektor tentang keberangkatan ke tanah air.
   b. Selama di Bandara Jeddah/ Madinah
      1) Mengadakan koordinasi dengan Daker/Sektor di bandara tentang persiapan jamaah haji kloternya;
      2) Memberikan penerangan dan mambantu kelancaran proses pemeriksaan imigrasi dan boarding pass;
      3) Mengawasi pelaksanaan pembagian katering.
   c. Pada saat berangkat
      1) Mengatur ketertiban jamaah haji pada saat pemeriksaan
      2) paspor oleh imigrasi Arab Saudi sampai menaiki pesawat;
      3) Membantu jamaah haji untuk mendapatkan tempat duduk.

2. **Dalam perjalanan pulang**
   a. Memperkenalkan diri kepada kru pesawat;
   b. Memberikan penerangan kepada jamaah haji di pesawat; 3)Mengecek jumlah jamaah haji dalam pesawat dengan cara mencocokkannya dengan manifest/daftar penumpang;
   c. Menyobek DAPIH (Lembar Debarkasi) untuk diserahkan kepada PPIH Embarkasi bersama petugas kloter lainnya (TPIHI, TKHI, TPHD, dan TKHD);
   d. Mencatat identitas jamaah haji yang menggunakan Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP);
   e. Membantu jamaah haji dalam pengisian daftar barang bawaan (costum declaration) dari Bea Cukai;
   f. Mengingatkan jamaah haji agar menyiapkan dokumen paspor dan buku kesehatan, ketika akan mendarat untuk memudahkan pemeriksaan;
   g. Menganjurkan kepada jamaah haji agar melestarikan kemabruran

haji dengan tetap menjaga akhlakul karimah dan masuk anggota Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia (IPHI) di daerahnya.

3. Di Terminal Debarkasi

a. Membantu jamaah haji turun dari pesawat;
b. Mengingatkan kembali kelengkapan dokumennya untuk memudahkan pemeriksaan;
c. Membantu kelancaran ketika pemeriksaan buku kesehatan dan pemeriksaan paspor;
d. Memantau kelancaran jamaah haji ketika naik/turun dari bus;
e. Melaporkan kepada PPIH setempat tentang kondisi jamaah haji dengan menyerahkan buku laporan akhir tugas dan sobekan DAPIH;
f. Membantu kelancaran pemeriksaan barang bawaan jamaah haji oleh petugas Bea Cukai;
g. Melaporkan kepada PPIH bila terjadi kehilangan/belum diketemukan barang bawaan jamaah haji kloternya;
h. Memberikan petunjuk kepada jamaah haji dalam rangka kembali ke daerah masingmasing;
i. Mengadakan koordinasi dengan petugas daerah yang mengurus kepulangan jamaah haji masing masing.

E. Uraian Tugas TPIHI dan PHD Bimbingan Ibadah

1. Di Daerah Asal, di Asrama Haji Embarkasi, Di Pesawat, dan di Airport King Abdul Aziz Jeddah/Airport amir Muhammad Bin Abdul Aziz Madinah Pada Saat Pemberangkatan.

a. Di Daerah asal

1) Masa pembinaan di daerah
2) Memperkenalkan diri kepada Karu/Karom, jamaah haji dan PPIH daerah pada waktu pembinaan manasik haji dan penataran Karu/Karom;
3) Berperan aktif dalam kegiatan pembinaan manasik dan bimbingan ibadah;

4) Melakukan integrasi dengan petugas kloternya dan membuat rencana kerja.

b. Di Asrama Embarkasi

1) Melapor kepada PPIH Embarkasi dalam hal ini Seksi Pendayagunaan Petugas dan meminta penjelasan seperlunya;
2) Membantu TPHI untuk kelancaran proses penerimaan jamaah haji oleh PPIH Embarkasi. Membantu kelancaran pemantapan Karu dan Karom;
3) Membantu kelancaran pemeriksaan ulang kesehatan jamaah haji bersama-sama petugas kloter lainnya;
4) Membantu kelancaran ceramah bimbingan ibadah haji dan peragaan manasik yang dilaksanakan oleh PPIH Embarkasi.

c. Di Pesawat

1) Membantu dan menertibkan jamaah haji sewaktu naik pesawat;
2) Membantu jamaah haji untuk mendapatkan tempat duduk dan penempatan barang bawaan;
3) Memperkenalkan diri kepada awak pesawat bersama-sama petugas kloter lainnya;
4) Memberitahukan waktu shalat dan tata cara tayamum di pesawat;
5) Memberikan ceramah bimbingan ibadah dan manasik haji;
6) Memimpin do'a keberangkatan.

d. Di Bandara King Abdul Aziz Jeddah/AMAA Madinah

1) Memberikan penjelasan tentang waktu shalat, tempat wudhu, tempat shalat dan arah kiblat;
2) Memberikan bimbingan tentang cara berpakaian ihram, shalat sunat ihram dan umrah/haji bagi jamaah haji gelombang II yang mendarat di Jeddah;
3) Mengingatkan kembali jamaah haji yang belum melakukan niat umrah/haji;
4) Mengatur jamaah haji naik bus bersama-sama petugas kloter lainnya.

e. Kesiapan Keberangkatan ke Makkah

1) Membantu pengaturan jamaah haji sewaktu menaiki bus sesuai dengan regu dan rombongannya;
2) Mengingatkan kepada ketua rombongan untuk membimbing shalat;
3) Mengingatkan/mengecek kembali tentang kebenaran tata cara berpakaian ihram bagi jamaah haji gelombang II;
4) Mengingatkan kepada Karu dan Karom untuk memimpin doa sewaktu berangkat, memimpin talbiyah dan doa memasuki kota Makkah bagi jamaah haji gelombang II;

2. Uraian Tugas TPIHI dan PHD Bimbingan Ibadah Di Madinah.

a. Pada saat tiba di Madinah (gelombang II)

1) Bersama dengan TPHI melapor kepada petugas Sektor di terminal Hijrah;
2) Membantu kelancaran penempatan jamaah haji di pemondokan.

b. Selama di Madinah

1) Membantu mengurus jamaah haji yang sesat jalan, sakit dan wafat;
2) Memberikan penjelasan kepada jamaah haji tentang pelaksanaan shalat arba'in;
3) Membimbing pelaksanaan shalat arba'in dan kegiatan ziarah;
4) Mengadakan kegiatan ceramah bimbingan ibadah dan ziarah di pemondokan;
5) Membantu TPHI menyelesaikan keluhan jamaah haji;
6) Memberikan bimbingan tata cara ihram dan niat umrah/haji;
7) Memberikan bimbingan tentang tata cara penyembelihan Dam dan qurban;
8) Melaporkan kegiatannya kepada petugas Sektor;

c. Pada saat berangkat ke Makkah (Gelombang I)

1) Mengingatkan kembali agar jamaah haji berpakaian ihram sejak dari pemondokan ;
2) Memberikan penjelasan kepada Karu/Karom agar singgah di Bir

Ali untuk mengambil miqat dan niat umrah/haji.

d. Pada saat berada di Bir Ali (Gelombang I)

1) Mengingatkan kembali kepada jamaah haji tentang niat umrah/haji;
2) Menyampaikan pesan kepada Karom agar selama dalam perjalanan:
   a) Memimpin doa sewaktu berangkat;
   b) Memimpin talbiyah;
   c) Memimpin doa memasuki kota Makkah;
3) Menyelesaikan permasalahan yang menyangkut bimbingan ibadah;
4) Melaporkan kondisi jamaah haji kepada Ka. Sektor.

c. Di Madinah bagi gelombang I

1) Membantu penempatan jamaah haji di pemondokan;
2) Mengatur kegiatan ziarah dan shalat arba'in;
3) Membantu menyelesaikan keluhan jamaah haji bersama TPHI, TKHI, TPHD dan TKHD.

3. Uraian Tugas TPIHI dan PHD Bimbingan Ibadah di Makkah, Arafah, Mina.

a. Di Makkah sebelum Wukuf

1) Mengatur jamaah haji agar tidak terburu-buru melakukan Thawaf;
2) Menunjukan arah menuju Masjidil Haram ;
3) Membimbing Thawaf, Sa'i dan mencukur rambut;
4) Memberikan ceramah bimbingan ibadah dan manasik di kloternya;
5) Memberikan bimbingan tentang tata cara ziarah ke tempat-tempat bersejarah;
6) Membuka konsultasi bagi jamaah haji yang memerlukan penjelasan tentang manasik haji;
7) Memberikan penyuluhan tentang pelaksanaan ibadah;
8) Memberikan arahan agar pembayaran Dam dan qurban ke Bank Al Rajhi;

9) Memberikan bimbingan ihram haji pada tanggal 8 Dzulhijjah ketika akan berangkat ke Arafah;
10) Mengingatkan jamaah haji di atas bus untuk mengucapkan niat
11) haji sebelum berangkat ke Arafah;
12) Menugaskan kepada Karom agar selama dalam perjalanan ke Arafah membaca talbiyah;
13) Mempersiapkan jadwal kegiatan pelaksanaan ibadah wukuf di Arafah dan mabit Mina.

b. **Di Arafah**

1) Pada saat datang tanggal 8 Dzulhijjah
   a) Mencari lokasi musholla diperkemahan maktab;
   b) Memimpin shalat berjamaah di mushalla yang tersedia;
   c) Memberikan ceramah tentang persiapan wukuf dan ibadah-ibadah lainnya selama di Arafah;
   d) Mengadakan konsultasi dan memberikan penjelasan kepada jamaah haji yang mengajukan pertanyaan atau persoalan;
   e) Mengkoordinasikan tugas-tugas bimbingan dengan pem-
   f) bimbing maktab agar tidak terjadi tumpang tindih;
   g) Mengatur petugas yang akan membimbing pelaksanaan ibadah wukuf dan shalat berjamaah selama berada di Arafah;
2) Pada tanggal 9 Dzulhijjah
   a) Mengingatkan jamaah haji supaya tidak keluar kemah apabila tidak ada kepentingan yang mendesak dan menganjurkan agar jamaah haji banyak membaca doa, tahlil, tahmid, istighfar dan membaca AI-Qur'an;
   b) Memimpin shalat jama' qasar dhuhur dan Ashar;
   c) Menyampaikan khutbah Wukuf;
   d) Memimpin doa Wukuf;
   e) Membimbing jamaah haji yang sedang naza'(Sakaratul maut);
   f) Memberikan bimbingan ibadah tentang pelaksanaan mabit dan mengambil batu kerikil di Muzdalifah;

g) Menenangkan jamaah haji apabila terjadi selisih pendapat dalam masalah-masalah khilafiyah;

h) Apabila terjadi perbedaan pendapat dalam manasik haji agar merujuk pada buku manasik Kementerian Agama;

3) Persiapan berangkat ke Mina

a) Memimpin doa sewaktu akan berangkat ke Mina;

b) Memimpin talbiyah selama perjalanan Arafah, Mina hingga selesai melontar jamrah;

c) Mengingatkan jamaah haji untuk mabit di Muzdalifah;

d) Mengingatkan kepada ketua rombongan/ketua kloter untuk memerintahkan sopir bus berhenti di Muzdalifah untuk mabit.

c. Di Muzdalifah

1) Memberikan bimbingan tentang tata cara mabit di Muzdalifah ;

2) Memberikan bimbingan tentang pengambilan batu kerikil;

3) Memimpin doa di Masy'aril Haram dan saat akan memasuki Mina.

d. Di Mina

1) Pada saat datang

b) Memberikan petunjuk tentang arah kiblat;

c) Memberikan bimbingan langsung tata cara melontar jamrah, waktu dan cara yang benar dan sah;

d) Mengatur pelaksanaan melontar jamrah secara berombongon;

e) Memimpin pelaksanaan melontar jamrah secara berombongan;

f) Melaporkan jumlah jamaah haji yang akan melakukan nafar awal dan nafar tsani ke Posko Mina.

4. Uraian Tugas TPIHI dan PHD Bimbingan Ibadah Di Airport King Abdul Aziz/Airport Amin Muhammad Bin Abdul Aziz Madinah, Di Pesawat dan Debarkasi Saat Kepulangan.

a. Di Bandara

1) Membantu mengatur kelancaran jamaah haji ketika turun dari bus;

2) Membantu mengatur jamaah haji menuju tempat istirahat;

3) Membantu penerangan dan kelancaran proses pemeriksaan imigrasi dan boarding pass serta pelaksanaan shalat di Bandara.

b. Dalam perjalanan pulang

1) Memperkenal diri dengan awak pesawat;
2) Memimpin doa di pesawat ketika pesawat sudah bergerak;
3) Memberikan penjelasan tentang bimbingan ibadah di pesawat;
4) Mengadakan ceramah bimbingan ibadah dan pelestraian haji mabrur;
5) Mengingatkan jamaah haji untuk tetap menjaga akhlakul karimah dan menganjurkan untuk masuk organisasi persaudaraan haji.

c. Di Terminal Debarkasi

1) Membantu jamaah haji ketika turun dari pesawat;
2) Membantu kelancaran pemeriksaan kesehatan, paspor dan barang;
3) Memberikan arahan kepada jamaah haji tentang kepulangan ke daerah masing -masing dan menghibau untuk selalu menjaga kemabruran haji;
4) Melaporkan kepada PPIH setempat dengan menyerahkan buku laporan pelaksanaan tugas.

F. Uraian Tugas TKHI dan PHD Pelayanan Kesehatan.

1. Di Daerah Asal, di Asrama Haji Embarkasi, Di Pesawat, dan di Airport King Abdul Aziz Jeddah/Airport amir Muhammad Bin Abdul Aziz Madinah Pada Saat Pemberangkatan.

a. Di Daerah Asal

1) Masa Pembinaan di Daerah
2) Memperkenalkan diri kepada Karu/Karom dan PPIH Embarkasi;
3) Melakukan integrasi dengan seluruh petugas kloternya dan membuat rencana kerja;
4) Berperan aktif dalam pembinaan kesehatan.

b. Masa pemberangkatan ke Asrama Embarkasi

1) Membantu proses keberangkatan jamaah haji ke Embarkasi

bersama petugas kloter iainnya;

2) Mengingatkan jamaah haji tentang kelengkapan dokumen kesehatan (buku kesehatan haji).

c. Di Asrama Embarkasi

1) Melaporkan kepada PPIH Embarkasi dalam hai ini seksi pemantapan petugas dan meminta penjelasan seperlunya;
2) Membantu petugas Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) dalam pemeriksaan akhir kesehatan calon jamaah haji dan mencatat obat yang dibawa;
3) Memantau jamaah haji beresiko tinggi dan mengecek kelengkapan pengisian buku kesehatan;
4) Mengikuti rapat pemantapan Karu dan Karom yang diselenggarakan oleh PPIH Embarkasi;
5) Menginformasikan kepada jamaah haji tentang Balai Pengobatan
6) yang disediakan oleh PPIH Embarkasi;
7) Menganjurkan agar jamaah haji ikut menjaga kebersihan lingkungan asrama;
8) Melaksanakan pengamatan penyakit pada jamaah haji terutama kewaspadaan terhadap Keadaan Luar Biasa (KLB);
9) Meminta manifest jamaah haji beresiko tinggi dari petugas KKP dan memantaunya;

d. Di Pesawat

10) Mengenalkan diri dengan kru pesawat terutama "Purser" dan mengecek persediaan/kelengkapan obat dan alat kesehatan di pesawat;
11) Memberikan penyuluhan terhadap jamaah haji tentang penggunaan toilet di pesawat terbang;
12) Memberikan pengobatan kepada jamaah haji yang sakit di pesawat dan mencatat di buku kesehatan;
13) Memantau jamaah haji berisiko tinggi;
14) Menginformasikan kepada "Purser" apabila ada jamaah haji gawat atau meninggal dunia di pesawat;

15) Mencatat obat-obatan/alat kesehatan yang dipakai dalam formulir untuk laporan kepada pihak penerbangan;

16) Mencatat jamaah haji yang perlu berobat ke Balai Pengobatan Haji Indonesia (BPHI) Jeddah/Madinah (Laporan penerbangan);

17) Membantu TPHI dalam mengumpulkan sobekan Dokumen Administrasi Perjalanan Ibadah Haji (DAPIH) lembar "D".

2. Di Bandara King Abdul Aziz Jeddah/Bandara Amir Muhammad Bin Abdul Aziz Madinah (Kedatangan)

a. Di ruang tunggu

1) Memantau keadaan kesehatan jamaah haji, terutama jamaah haji risti selama pemeriksaan dokumen oleh petugas imigrasi Arab Saudi;

2) Mendampingi petugas kesehatan Arab Saudi dalam pemeriksaan sertifikat vaksinasi (certificate of vaccination) apabila ada pemeriksaan;

d. Di tempat istirahat

1) Melaporkan keadaan kesehatan jamaah haji ke BPHI Jeddah/ Madinah;

2) Mengambil obat-obatan dan alat kesehatan (tas kloter) di BPHI Jeddah/Sektor Airport Madinah;

3) Memantau keadaan kesehatan jamaah haji dan menunjukkan letak Balai Pengobatan Haji Indonesia (BPHI);

4) Melayani jamaah haji yang sakit atau merujuk ke BPHI;

5) Membekali obat-obatan ringan untuk pertolongan pertama bagi jamaah haji selama di perjalanan (bus) melalui ketua rombongan;

6) Memberikan penyuluhan kesehatan kepada jamaah haji, terutama tentang kebersihan perseorangan dan lingkungan;

7) Memantau kemungkinan terjadinya KLB.

c. Persiapan keberangkatan ke Makkah

1) Mengecek kesehatan jamaah haji melalui ketua rombongan dan ketua regu, terutama bagi jamaah haji istri;

2) Memberikan pelayanan kesehatan kepada jamaah haji yang sakit;

3. Uraian Tugas TKHI dan PHD Pelayanan Kesehatan Di Madinah.

a. Saat tiba di Madinah

1) Melapor kepada majmu'ah untuk mendapatkan tempat/ruang pelayanan kesehatan jamaah haji bersama TPHI dan petugas Sektor;
2) Melaporkan kondisi kesehatan jamaah haji kepada Sektor yang mewilayahi;
3) Menerima kembali sisa obat ringan yang dibawa oleh Karom.

d. Selama berada di Madinah

1) Membuat jadwal pembagian tugas untuk pelayanan kesehatan ;
2) Melakukan pertolongan pertama/darurat dan selanjutnya merujuk pasien-pasien ke BPHI/RSAS;
3) Mengadakan kunjungan berkala ke kamar-kamar (pemondokan) jamaah haji untuk pemantauan kondisi kesehatan jamaah haji;
4) Memberikan penyuluhan kesehatan tentang musim dingin, frosblite, makanan bergizi, minum, kesehatan lingkungan dan menjaga kondisi kesehatan ;
5) Menyampaikan laporan harian ke Sektor;
6) Mengajukan permohonan untuk mendapatkan formulir laporan obat-obatan ke Sektor;
7) Mengisi data kegiatan harian ke dalam buku laporan pelaksanaan tugas sebelum laporan dikirim ke Sektor;
8) Mengadakan pengamatan penyakit pada jamaah haji dan meningkatkan kewaspadaan terhadap KLB;
9) Membuat surat kematian (COD) apabila ada jamaah haji meninggal di pemondokan;

c. Pada saat berangkat ke Makkah (Gelombang I)

1) Mengecek kesehatan jamaah haji;
2) Mengecek kelengkapan kesehatan dan obat obatan;
3) Memberikan pelayanan kesehatan kepada jamaah haji yang sakit ringan.

d. Di Bir Ali

1) Memantau kondisi kesehatan jamaah haji;
2) Mengadakan penyuluhan kesehatan terutama menjaga kondisi kesehatan jamaah haji.

e. Di Madinah bagi gelombang II
1) Melaporkan tentang kondisi jamaah haji ke Sektor;
2) Menyampaikan laporan dan meminta obat-obatan ke Sektor;
3) Merujuk jamaah haji sakit yang tidak bisa di atasi di kloter ke BPHI/ RSAS;
4) Mencatat jamaah haji sakit yang akan dipulangkan lebih awal;
5) Memantau kesehatan jamaah haji;
6) Mengobati jamaah haji sakit dan melakukan pencatatan serta membuat laporan harian;
7) Memberikan penyuluhan kesehatan;
8) Membuat surat kematian/Certificate of Date (COD) apabila terjadi jamaah haji meninggal di pemondokan;

4. Uraian Tugas TKHI dan PHD Pelayanan Kesehatan di Makkah, Arafah, Mina.

a. Di Makkah sebelum Wukuf
1) Pada saat tiba di Makkah
a) Bersama TPHI meminta kepada maktab untuk mendapatkan tempat/ruangan pelayanan kesehatan jamaah haji;
b) Mengadakan koordinasi dengan petugas TKHI Kloter lain yang dalam satu Sektor tentang pelaksanaan pelayanan kesehatan;
c) Melaporkan kondisi jamaah haji kepada Sektor.
2) Selama berada di Makkah
a) Memberikan pelayanan kesehatan kepada jamaah haji;
b) Mengadakan kunjungan berkala ke kamar-kamar jamaah haji guna memantau kondisi kesehatan jamaah haji;
c) Memberikan penyuluhan kesehatan tentang heat stroke, gizi, kesehatan lingkungan dan menjaga kondisi kesehatan; d) Merujuk jamaah haji sakit yang tidak dapat ditangani di kloter

ke BPHI/RSAS;

d) Menyampaikan laporan harian ke Sektor;

e) Mengecek dan melengkapi formulir pencatatan pelaporan dan obat-obatan/alat-alat kesehatan;

f) Membuat COD apabila ada jamaah haji yang meninggal dunia di pemondokan.

3) Saat akan berangkat ke Arafah.

a) Mendata jamaah haji sakit yang akan disafari wukufkan;

b) Melaporkan jamaah haji sakit yang akan disafari wukufkan ke Sektor 3 hari sebelum berangkat ke Arafah;

c) Meningkatkan pemantauan dan penyuluhan kesehatan kepada jamaah haji;

d) Menyiapkan obat-obatan/alat kesehatan untuk kebutuhan di Arafah dan Mina;

e) Mengadakan peninjauan ke Arafah 3 (tiga) hari sebelum wukuf bersama petugas kloter yang lain termasuk Karu/Karom;

b. Di Arafah

1) Melapor kepada Petugas Arafah tentang kondisi kesehatan jamaah haji;

2) Mengobati jemaah haji yang sakit;

3) Merujuk jemaah haji sakit yang tidak bisa di atasi sendiri ke BPHI, Mobile Hospital Arab Saudi atau RSAS;

4) Melaksanakan penyuluhan kesehatan tentang heat stroke dan pencegahannya ;

5) Membekali obat-obatan ringan kepada ketua rombongan untuk kebutuhan jamaah haji selama dalam perjalanan menuju Mina;

6) Membuat surat kematian (COD) jamaah haji yang meninggal di kemah dan melaporkan ke BPHI Arafah untuk dibuatkan surat pemakamannya;

7) Membuat laporan harian dan diserahkan ke Petugas PPIH Arab Saudi di Arafah;

8) Mengingatkan kewaspadaan terhadap kejadian luar biasa (KLB).

c. Di Muzdalifah
    1) Memantau kesehatan jamaah haji;
    2) Memberikan obat-obatan/mengobati jamaah haji yang sakit.
d. Di Mina
    1) Pada saat tiba
        a) Melapor kepada Petugas PPIH Arab Saudi di Mina tentang kondisi kesehatan jamaah haji;
        b) Mengobati atau merujuk jamaah haji sakit ke BPHI/RSAS;
        c) Melaksanakan penyuluhan kesehatan tentang heat stroke dan pencegahannya;
        d) Membuat surat kematian (COD) jamaah haji yang meninggal di kemah dan melaporkan ke BPHI Mina untuk dibuatkan surat pemakamannya;
        e) Meningkatkan kewaspadaan terhadap kejadian luar biasa (KLB).
    2) Berangkat ke Makkah
        a) Mengatur jamaah haji untuk kembali ke Makkah setelah selesai kegiatan di Mina baik nafar awal maupun nafar tsani bersama petugas kloter;
        b) Mengawasi jamaah haji supaya tidak ada yang tertinggal dari rombongan.
e. Di Makkah Sesudah Wukuf
    1) Melapor tentang kondisi jamaah haji ke Sektor;
    2) Mencatat pemakaian obat-obatan dan melaporkan ke Sektor;
    3) Minta obat-obatan ke Sektor atau langsung ke BPHI;
    4) Merujuk ke BPHI/RSAS apabila ada penderita yang tidak dapat diatasi di kloter;
    5) Memantau kondisi kesehatan jamaah haji dan membuat laporan harian penderita;
    6) Mengirim laporan harian ke Sektor;
    7) Mengobati penderita dan memantau keadaan jamaah haji
    8) mengenai kemungkinan Kejadian Luar Biasa (KLB);

9) Mengadakan penyuluhan kesehatan;
10) Melaporkan jamaah haji yang perlu dipulangkan lebih dini karena sakit.

f. Keberangkatan ke Jeddah / Madinah
1) Pengecekan kesehatan jamaah haji melalui ketua regu/ketua rombongan;
2) Pengecekan alat kesehatan dan obat-obatan;
3) Memberikan pelayanan kesehatan bagi jamaah haji yang sakit;
4) Melaporkan jamaah haji yang masih dirawat di RSAS dan BPHI ke Sektor.

5. Uraian Tugas TKHI dan PHD Pelayanan Kesehatan Di Airport King Abdul Aziz/Airport Amin Muhammad Bin Abdul Aziz Madinah, Di Pesawat dan Debarkasi Saat Kepulangan.

a. Bandara Jeddah / Madinah
1) Memantau kesehatan jamaah haji terutama jamaah haji risti;
2) Mengusahakan jamaah haji resiko tinggi berdekatan dengan petugas selama menunggu di bandara;

b. Dalam Perjalanan Pulang
1) Memberikan pengobatan kepada jamaah haji yang sakit di pesawat;
2) Mencatat jamaah haji yang sakit pada formulir pengamatan penyakit di pesawat untuk diserahkan kepada KKP Debarkasi Indonesia (laporan penerbangan);
3) Mengingatkan agar kartu kuning K3JH dikirim ke Puskesmas setempat setelah 14 hari tiba di daerah asal;
4) Membantu TPHI dalam pengumpulan sobekan lampiran paspor (lembar debarkasi);
5) Melaporkan jumlah jamaah haji dan kondisi kesehatan jamaah haji kepada Tim Kesehatan Debarkasi (laporan penerbangan);
6) Merujuk jamaah haji sakit ke poliklinik debarkasi;
7) Menyerahkan buku laporan tugas kepada PPIH setempat (seksi pemantapan petugas). (Kementerian Agama RI, 2017).

BAGIAN SEPULUH
URAIAN TUGAS KETUA ROMBONGAN (KAROM) DAN KETUA REGU (KARU)

A. Peran dan Tugas Ketua Rombongan (Karom).

1. Peran Ketua Rombongan :

Peran ketua rombongan adalah membantu pelaksanaan tugas ketua kloter baik dalam bidang pelayanan umum, ibadah dan kesehatan.

2. Tugas Ketua Rombongan.

a. Tugas Karom di Embarkasi.

1) Mencatat nama-nama, nomor HP dari Ketua Regu;
2) Mengadakan pertemuan dengan ketua-ketua regu;
3) Memantau pelaksanaan tugas Ketua-Ketua Regu;
4) Membantu pelaksanaan tugas PPIH kloter;
5) Mengikuti Pembekalan tugas Ketua Regu dan Ketua Rombongan;
6) Mengikuti rapat koordinasi dengan petugas kloter;
7) Mengkoordinasikan bersama para Ketua Regu dalam pelayanan akomodasi, konsumsi, pembagian gelang identitas, uang living cost, paspor dan lain-lain;
8) Menganjurkan kepada anggota rombongannya untuk mengiku- ti bimbingan dan memastikan telah mandi dan memakai ihram untuk jemaah gel. 2 dan menyepakati pembacaan niat melak- sanakan umrah/haji;
9) Menyelesaikan atau melaporkan permasalahan yang terjadi da- lam rombongannya kepada Ketua Kloter;
10) Menerima laporan dari ketua regu;

11) Membuat laporan ke Ketua Kloter;

b. Tugas Karom di dalam Pesawat.

1) Memantau Pelaksanaan Tugas Ketua Regu.
2) Memembantu memperagakan cara bertyamum dan cara sholat di pesawat;
3) Mengingatkan anggota rombongannya (gel. 2) untuk berniat sesuai kesepakatan pada saat melewati miqat.
4) Menyelesaikan atau melaporkan permasalahan yang timbul.

c. Tugas Karom di Bandara King Abdul Aziz Internasional Airport (KAAIA) Jeddah.

1) Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Ketua Regu;
2) Memberitahukan akan adanya pemeriksaan paspor oleh petugas imigrasi dan barang bawaan oleh bea cukai Arab Saudi;
3) Membimbing dan mengatur anggota rombongannya menuju bus yang telah ditentukan;
4) Memberikan pengertian kepada anggota rombongannya yang terpaksa berpisah untuk sementara;
5) Memimpin pembacaan niat melaksanakan umran/haji; MenyeIe-
6) saikan atau melaporkan permasalahan yang timbul.

d. Tugas Karom di Bandara Amir Muhammad Bin Abdul Aziz (AMAA) Madinah.

1) Melakukan koordinasi penyiapan paspor dengan Ketua Regu;
2) Memberitahukan kepada anggotanya tentang pemeriksaan paspor oleh petugas imigrasi dan barang bawaan oleh petugas bea cukai bandara Arab Saudi;
3) Menjelaskan kepada anggota regunya menuju bus yang telah disiapkan menuju hotel Madinah;
4) Membantu memberi pengertian kepada anggotanya yang terpaksa harus berpisah untuk sementara dengan rombongannya.

e. Tugas Karom di Madinah

1) Membantu penempatan anggota rombongannya;
2) MeIakukan pengecekan untuk memastikan rangkaian ibadah anggota rombongannya dan mengisinya dalam form rekam ibadah;
3) Mengajarkan dan membuka konsultasi manasik bekerjasama dengan ketua regunya atau pembimbing ibadah (TPIHI);
4) Membantu pengurusan anggota rombongannya dalam pelaksanaan ibadah dan ziarah;
5) Membantu pengurusan anggota rombongannya yang sakit, tersesat, uzur, naza', wafat dan masalah lainnya serta melaporkan kepada ketua kloter;
6) Menyampaikan pengumuman-pengumuman penting dan fasilitas layanan yang berhak diterima oleh jemaah;
7) Membantu pengurusan barang anggota regunya yang belum ditemukan/tercecer;
8) Membantu mengecek pembagian paspor kepada anggota karomnya.

f. Tugas Karom di Hotel Makkah.

1) Mengatur pelaksanaan tugas Ketua Regu;
2) Mengawasi dan memberi petunjuk dalam penempatan kamar di hotel;
3) Memfasilitasi pembayaran DAM bagi jemaah haji yang telah melaksanakan haji tamattu;
4) Mengurus dan melaporkan anggota rombongannya yang sakit, naza', wafat atau hilang kepada ketua kloter;
5) Membantu TPHI memberikan petunjuk /penjeIasan kepada anggota rombongannya tentang persiapan wukuf;
6) MeIakukan pengecekan untuk memastikan rangkaian ibadah anggota regunya dan mengisinya dalam form rekam ibadah;
7) Memfasilitasi pelaksanaan konsultasi manasik bekerja sama dengan Ketua Regu atau Tim Pembimbing Ibadah Haji (TPIHI);
8) Membantu pengaturan pembagian makanan dari penyedia katering;
9) Memberi petunjuk dan memberi bimbingan tentang tata tertib

pelaksanaan ibadah umrah dan ziarah;

10) Melaksanakan bimbingan selama berada di Makkah;
11) Melakukan koordinasi dengan karu untuk persiapan ke arafah;
12) mandi/memotong kuku dan berwudlu dll;
13) Selama perjalanan menuju Arafah, memimpin bacaan talbiyah, shalawat dan do'a, memimpin do'a ketika masuk arafah.

g. Tugas Karom di Arafah

1) Mengatur pelaksanaan tugas Ketua Regu;
2) Membantu TPIHI memberikan petunjuk/penjeIasan kepada ang-
3) gota rombongan agar istirahat sebelum wukuf;
4) Membantu TPIHI dalam memberikan bimbingan wukuf;
5) Membantu pengaturan pembagian konsumsi dari penyedia katering;
6) Mengurus dan melaporkan anggota rombongannya yang sakit,
7) naza', wafat atau hilang kepada ketua kloter;
8) Membantu TPIHI selama pelaksanaan wukuf diantaranya shalat jama' dan qasar dengan berjamaah dzikir dan do'a wukuf.
9) Menyelesaikan dan melaporkan permasalahan rombongannya kepada Ketua Kloter.

h. Tugas Karom di Muzdalifah.

1) Mengatur pelaksanaan tugas Ketua Regu;
2) Memandu do'a ketika sampai di Muzdalifah;
3) Menginformasikan tempat pengambilan batu kerikil;
4) Mengawasi anggota rombongannya yang mabit dan bersiap-siap menaiki bus;
5) Mengatur anggota rombongannya naik ke dalam bus taraddudi berangkat menuju mina;

i. Tugas Karom di Mina.

1) Mengatur pelaksanaan tugas Ketua Regu;
2) Memandu do'a ketika sampai di Mina;
3) Mengatur penempatan jemaah sesuai dengan kesepakatan;

4) Menyampaikan informasi dari Ketua Kloter (TPHI) kepada rombongannya;
5) Memandu rombongannya ketika melontar jumrah pada tanggal 10, 11,12,13 Dzulhijah;
6) Membantu pembagian konsumsi dari penyedia katering;
7) Mengurus dan melaporkan anggota rombongannya yang sakit,
8) tersesat jalan atau wafat kepada Ketua Kloter;
9) Mengarahkan rombongan untuk mengikuti bimbingan dan ceramah;
10) Memonitor pelaksanaan lontar jumrah dan menyarankan jemaah sakit/udzur, lansia dan risti untuk mewakilkan pelaksanaan lontar jumrah;
11) Mengkoordinir pemulangan anggota rombongannya kembali ke hotel jemaah di makkah baik pada nafar awal atau nafar Tsani sesuai kesepakatan;
12) Memberikan arahan pelaksanaan tawaf ifadoh bagi rombongan setelah tiba di Mekkah;
13) Menyelesaikan atau melaporkan permasalahan yang terjadi dalam rombongannya kepada Ketua Kloter.

j. Tugas Karom di Makkah Pasca Armuzna.

1) Mensosialisasikan jadwal kepulangan dan ketentuan barang bawaan;
2) Memonitor dan memastikan anggota rombongan mematuhi
3) ketentuan barang bawaan;
4) Mengecek dan memastikan anggota rombongan sudah melaksanakan tawaf ifadhah;
5) Memastikan anggota rombongan telah melaksanakan pembayaran dam isa'ah (pelanggaran ibadah haji);
6) Memastikan keutuhan anggota robongannya;
7) Memastikan jemaah sudah melaksanakan tawaf wada' sebelum kepulangan ke tanah air;
8) Mempersiapkan dan mengkoordinir keberangkatan anggota

rombongannya ke bandara untuk kepulangan ke tanah air bagi gelombang I/ keberangkatan ke Madinah bagi Gelombang II;

9) Menyelesaikan atau melaporkan permasalahan yang terjadi dalam rombongan kepada ketua kloter.

k. Tugas Karom di Madinah Pasca Armuzna

1) Mensosialisasikan jadwal kepulangan dan ketentuan barang bawaan;
2) Memonitor dan memastikan anggota rombongan mematuhi ketentuan barang bawaan;
3) Membagi kunci kepada Ketua Regu anggota rombongan;
4) Membantu pengurusan anggota regunya dalam pelaksanaan ibadah dan ziarah;
5) Memastikan keutuhan anggota rombongannya;
6) MeIakukan pengecekan untuk memastikan rangkaian ibadah anggota regunya dan mengisinya dalam form rekam ibadah, wafat atau hilang;
7) Mempersiapkan dan mengkoordinir keberangkatan anggota rombongannya ke bandara untuk kepulangan ke tanah air;
8) Menyelesaikan atau melaporkan permasalahan yang terjadi dalam rombongan kepada ketua kloter.

l. Tugas Karom saat kepulangan.

1) Memantau pelaksanaan tugas ketua regu saat kepulangan
2) Membantu tugas ketua kloter dalam proses persiapan kepulangan terkait packing, larangan barang bawaan, meninggalkan kota Makkah dan di bandara saat kepulangan
3) Membantu petugas kloter dalam pemberangkatan ke bandara dan kedatangan di bandara saat kepulangan terutama bagi jemaah risti dan lansia
4) Membantu ketua kloter dalam pembagian paspor, konsumsi dan hadiah Al Quran (bila ada), serta mobilsasi kesiapan Jemaah terutrama jemaah risti dan lansia

5) Membantu ketua kloter dalam proses persiapan pemeriksaan paspor di bandara bekerja sama dengan ketua regu
6) Membantu ketua kloter dalam pengumpulan paspor di pesawat dari ketua regu menjelang sampai Debarkasi
7) Menyelesaikan/melaporkan permasalahan yang timbul kepada Ketua Kloter saat kepulangan.

m. Tugas Karom di Debarkasi dan di Daerah.

1) Memantau pelaksanaan tugas ketua regu di Debarkasi
2) Membantu tugas ketua kloter dalam proses kedatangan di Debarkasi terutama bagi jemaah risti atau lansia
3) Membantu mengkoordinir pelaksanaan upacara serah terima dari PPIH Debarkasi ke PPIH Daerah
4) Membantu persiapan dan proses menuju bus untuk kepulangan ke daerah
5) Memimpin doa keberangkatan kepulangan ke daerah
6) Membantu jemaah dalam proses turun dari bus dengan tertib terutama bagi jemaah risti dan lansia
7) Membantu memobilisasi jemaah untuk mengikuti upacara kedatangan Jemaah bekerja sama dengan ketua regu dan PPIH Daerah
8) Menyelesaikan/melaporkan permasalahan yang timbul selama di Debarkasi dan perjalanan ke daerah kepada PPIH Daerah. (Ditjen PHU Kemenag RI, 2022).

B. Peran Dan Tugas Ketua Regu.

1. Peran Ketua Regu :

Peran ketua regu adalah membantu pelaksanaan tugas ketua rombongan, dan ketua kloter baik dalam bidang Pelayanan Umum, Ibadah dan Kesehatan.

2. Tugas Ketua Regu (Karu).

a. Tugas Karu Di Embarkasi.

1) Mencatat nama-nama anggota regunya;

2) Meneruskan informasi/pengumuman kepada anggota regunya;
3) Menganjurkan kepada anggota regunya untuk beristirahat;
4) Menganjurkan kepada anggota regunya untuk mengikuti bimbingan;
5) Membantu dan mengatur anggota regunya yang akan berkonsultasi;
6) Membantu anggota regunya dalam pelayanan akomodasi, konsumsi, pembagian gelang identitas,uang living cost, paspor, dll;
7) Menganjurkan kepada anggota regunya yang berangkat pada gelombang 2 untuk mandi dan memakai kain ihram;
8) Memberikan info nama ketua kloter TPHI), TPIHI dan TKHI berserta No. Telp. Indonesia dan Arab Saudi);
9) Mengikuti pemantapan Ketua Regu dan Ketua Rombongan;
10) Menyelesaikan atau melaporkan permasalahan kepada Ketua Rombongan;
11) Mengatur anggota regunya pada saat akan berangkat ke bandara;
12) Mengingatkan anggota regunya untuk selalu mematuhi prokes.

b. Tugas Karu di Dalam Pesawat .

1) Membantu anggota regunya untuk duduk sesuai nomor kursi yang telah ditentukan;
2) Menginformasikan kepada anggota regunya untuk beristirahat;
3) Membantu anggota regunya (gel.2) berniat ihram pada saat melewati Yalamlam;
4) Melaporkan anggota regunya yang sakit atau udzur kepada Ketua Rombongan/Petugas Kloter;
5) Menyelesaikan atau melaporkan permasalahan kepada Ketua Rombongan/Petugas Kloter.

c. Tugas Karu di Bandara KAAIA Jeddah

1) Mengatur anggota regunya agar tetap utuh dan tertib pada saat turun dari pesawat;
2) Menginformasikan kepada anggota regunya untuk menyiapkan

paspor dan menjaganya agar tidak tercecer;

3) Mengatur anggota regunya menuju bus sesuai rombongan;
4) Memberi pengertian anggotanya yang berpisah sementara waktu dengan rombongannya;
5) Menyelesaikan atau melaporkan permasalahan kepada Ketua Rombongan.

d. Tugas Karu di Bandara AMAA Madinah

1) Mengatur anggota regunya agar tetap utuh dan tertib pada saat turun dari pesawat;
2) Menginformasikan kepada anggota regunya untuk menyi iapkan paspor dan menjaganya agar tidak tercecer;
3) Memberitahukan kepada anggonya tentang pemeriksaan paspor:
4) Menjelaskan kepada anggota regunya menuju bis yang telah disiapkan untuk diangkut menuju pondokan madinah;
5) Membantu memberi pengertian kepada anggotanya yang terpaksa harus berpisah untuk sementara dengan rombongannya.

e. Tugas Karu di Madinah

1) Membantu penempatan anggota regunya;
2) MeIakukan pengecekan untuk memastikan rangkaian ibadah anggota regunya dan mengisinya dalam form rekam ibadah;
3) Mengajarkan dan membuka konsultasi manasik bekerjasama dengan ketua rombongan atau pembimbing ibadah (TPIHI);
4) Membantu pengurusan anggota regunya dalam pelaksanaan ibadah dan ziarah;
5) Membantu pengurusan anggota regunya yang sakit, tersesat, uzur, naza', wafat dan masalah lainnya serta melaporkan kepada ketua rombongan;
6) Menyampaikan pengumuman-pengumuman penting dan fasilitas layanan yang berhak diterima oleh jemaah;
7) Membantu pengurusan barang anggota regunya yang belum ditemukan/tercecer;

8) Membantu mengecek pembagian paspor kepada anggota regunya.

f. Tugas Karu di Makkah.

1) Memantau keadaan anggota regunya selama di Makkah
2) Membantu tugas karom dan ketua kloter dalam proses kedatangan di hotel Makkah terutama kepada jemaah risti atau lansia
3) Membantu karom dalam membagi kunci kamar kepada anggota regunya atau penanggung jawab masing-masing kamar
4) Meneruskan informasi dari karom tentang waktu mulainya pelaksanaan umrah wajib (tawaf, sa'i dan tahallul) kepada ketua regu
5) Membantu proses pelaksanaan umrah wajib
6) Membantu karom dalam mengkoordinir distribusi konsumsi selama di Makkah
7) Mengikuti rakor dan pengecekan lokasi persiapan haji serta pembayaran dam haji tamattu'
8) Membantu proses pelaksanaan ihram dan pemberangkatan haji serta thawaf wada'
9) Mengkoordinir anggota regunya dalam penerimaan pelayanan umum, ibadah dan kesehatan selama di Makkah
10) Mewakili karom untuk membantu pengecekan paspor di Maktab bersama ketua kloter sebelum meninggalkan kota Makkah
11) Menyelesaikan/melaporkan permasalahan yang timbul kepada karom selama di Makkah

g. Tugas Karu di Arafah.

1) Memantau keadaan anggota regunya selama di Arofah
2) Membantu tugas karom dan ketua kloter dalam proses kedatangan dan penempatan jemaah di tenda Arofah terutama kepada jemaah risti atau lansia
3) Meneruskan informasi terkait tempat toilet dan kegiatan selama di Arofah kepada anggota regu
4) Membantu karom dalam mengkoordinir pelaksanaan distribusi

konsumsi selama di Arofah

5) Membantu persiapan dan pelaksanaan ibadah wukuf di Arofah
6) Membantu proses persiapan meninggalkan Arofah menuju Muzdalifah
7) Menyelesaikan/melaporkan permasalahan yang timbul selama di Arofah kepada karom.

h. Tugas Karu di Mudzalifah.

1) Memantau keadaan anggota regunya selama mabit di Muzdalifah
2) Membantu tugas karom dan ketua kloter dalam proses kedatangan di Muzdalifah terutama kepada jemaah risti atau lansia
3) Menerima pendelegasian dari karom untuk memimpin doa sesampai muzdalifah
4) Membantu memberi petunjuk tempat mengambil kerikil dan sholat
5) Membantu karom dan petugas kloter dalam pelasanaan ibadah dan pelayanan kesehatan serta umum selama mabit di Muzdalifah
6) Membantu karom dan ketua kloter dalam mobilisasi atau mengatur jemaah terutama jemaah risti atau lansia dalam proses meninggalkan Muzdaifah menuju Mina
7) Menyelesaikan/melaporkan permasalahan yang timbul kepada karom selama di Muzdalifah.

h. Tugas Karu di Mina.

1) Memantau keadaan anggota regunya selama di Mina
2) Membantu tugas karom dan ketua kloter dalam proses kedatangan dan penempatan jemaah di tenda Mina terutama kepada jemaah risti atau lansia
3) Meneruskan informasi dari karom terkait tempat toilet dan pelaksanaan lempar jumrrah Aqobah kepada ketua regu
4) Membantu karom dalam mengkoordinir pelaksanaan distribusi konsumsi selama di Mina
5) Mengkoordinasikan dan melaporkan jumlah anggota regunya yang Nafar Awal dan/atau Nafar Tsani kepada karom

6) Membantu persiapan dan pelaksanaan lempar jumrah yang Nafar Awal dan/atau Nafar Tsani di Mina
7) Membantu memberi petunjuk rencana pelaksanaan Thawaf Ifadah, Sa'i dan Tahallul Tsani
8) Membantu proses persiapan meninggalkan Mina menuju Makkah
9) Menyelesaikan/melaporkan permasalahan yang timbul selama di Arafah kepada karom.

i. Tugas Karu di Makkah Pasca Armuzna.

1) Mensosialisasikan jadwal kepulangan dan ketentuan barang bawaan;
2) Memonitor dan memastikan anggota regu mematuhi ketentuan barang bawaan;
3) Mengecek dan memastikan anggota regu sudah melaksanakan tawaf ifadhah;
4) Memastikan anggota regu telah melaksanakan pembayaran dam isa'ah (pelanggaran ibadah haji);
5) Memastikan keutuhan anggota regunya;
6) Memastikan jemaah sudah melaksanakan tawaf wada' sebelum kepulangan ke tanah air;
7) Mempersiapkan dan mengkoordinir keberangkatan anggota regu ke bandara untuk kepulangan ke tanah air bagi gelombang I/ keberangkatan ke Madinah bagi Gelombang II;
8) Menyelesaikan atau melaporkan permasalahan yang terjadi dalam regu kepada ketua rombongan.

j. Tugas Karu di Madinah Pasca Armuzna

1) Mensosialisasikan jadwal kepulangan dan ketentuan barang bawaan;
2) Memonitor dan memastikan anggota regu mematuhi ketentuan barang bawaan;
3) Membagi kunci kepada anggota regu;
4) Membantu pengurusan anggota regunya dalam pelaksanaan ibadah

dan ziarah;

5) Memastikan keutuhan anggota regunya;
6) MeIakukan pengecekan untuk memastikan rangkaian ibadah anggota regunya dan mengisinya dalam form rekam ibadah, wafat atau hilang;
7) Mempersiapkan dan mengkoordinir keberangkatan anggota regunya ke bandara untuk kepulangan ke tanah air;
8) Menyelesaikan atau melaporkan permasalahan yang terjadi dalam regu kepada karom.

k. Tugas Karu saat kepulangan.

1) Memantau keadaan anggota regunya saat kepulangan
2) Membantu tugas karom dan ketua kloter dalam proses persiapan kepulangan terkait packing, larangan barang bawaan, meninggalkan kota Makkah dan di bandara saat kepulangan
3) Membantu karom dan petugas kloter dalam pemberangkatan ke bandara dan kedatangan di bandara saat kepulangan terutama bagi jemaah risti dan lansia
4) Membantu karom dan ketua kloter dalam pembagian paspor, konsumsi dan hadiah Al Quran (bila ada), serta mobilsasi kesiapan Jemaah terutrama jemaah risti dan lansia
5) Membantu karom dan ketua kloter dalam proses persiapan pemeriksaan paspor di bandara
6) Membantu karom dan ketua kloter dalam pengumpulan paspor di pesawat dari anggota regunya menjelang sampai Debarkasi
7) Menyelesaikan/melaporkan permasalahan yang timbul kepada karom saat kepulangan.

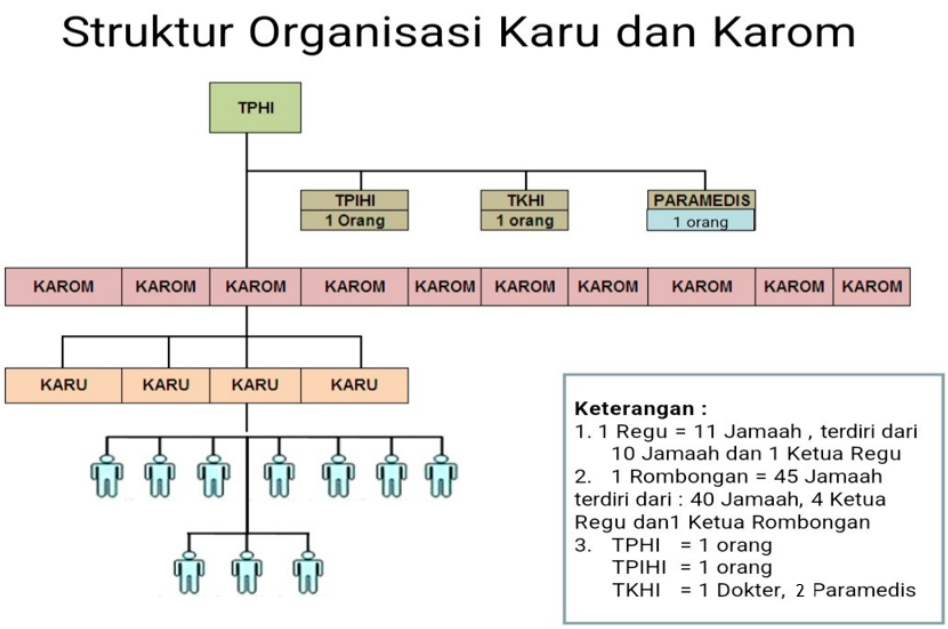
l. Tugas Karu Di Debarkasi dan di Daerah.

1) Memantau keadaan anggota regunya di Debarkasi
2) Membantu tugas karom dan ketua kloter dalam proses kedatangan di Debarkasi terutama bagi jemaah risti atau lansia
3) Membantu karom dalam mengkoordinir pelaksanaan upacara serah

terima dari PPIH Debarkasi ke PPIH Daerah

4) Membantu persiapan dan proses menuju bus untuk kepulangan ke daerah
5) Menerima pendelegasian untuk memimpin doa keberangkatan kepulangan ke daerah
6) Membantu jemaah dalam proses turun dari bus dengan tertib terutama bagi jemaah risti dan lansia
7) Membantu tugas karom dalam memobilisasi anggota regunya untuk mengikuti Upacara Kedatangan Jemaah Haji Kloter dengan PPIH Daerah
8) Menyelesaikan/melaporkan permasalahan yang timbul selama di Debarkasi dan perjalanan ke daerah kepada karom dan PPIH Daerah. (Ditjen PHU Kemenag RI, 2022).

Gambar :
Bagan Struktur Organisasi Karom dan Karu
Pelayanan Jemaah Haji Indonesia.



Sumber : Ditjen PHU Kemenag RI

BAGIAN SEBELAS
PENUTUP

Kementerian Agama atas nama pemerintah Indonesia sebagai regulator, penangungjawab penyelenggaraan haji dan umrah serta sekaligus sebagai operator penyelenggaraan ibadah haji reguler terus berupaya melakukan pembenahan dan peningkatan diberbagai aspek, dari hal pembinaan, pelayanan dan perlindungan dalam rangka memberikan pelayanan yang maksimal kepada jemaah haji, sehingga harapan bagi yang dilayani yakni jemaah haji dapat merasakan kenyamanan dan kepuasan dalam menunaikan ibadahnya sesuai ketentuan syari'at agama Islam serta berharap ibadah hajinya mabrur.

Semenjak enam tahun terakhir dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2022 terbukti hasilnya. Hasil survey Badan Pusat Statistik (BPS) yang menggali infomasi khususnya mengenai penyelenggaraan ibadah haji, indeks kepuasan jemaah haji (IKJH) terhadap pelayanan haji mengalami peningkatan yangstabil dan kontinyu, pada tahun 2015 mencapai 82,67 %, (memuaskan), tahun 2016 naik menjadi 83,83 % (memuaskan), tahun 2017 meningkat menjadi 84,85 % (memuaskan), tahun 2018 menjadi 85,23

% (sangat memuaskan) dan di tahun 2019 85,91 % (sangat memuaskan). (Noor Hamid (2020), hlm. 352-355). Kemudian indeks kepuasan jemaah haji (IKJH) tahun 2022 mencapai 90,45, kategori sangat memuaskan. (https://m. kemenag. go.id).

Dibalik keberhasilan tersebut, penyelenggaraan ibadah haji tahun 1444 H/2023 M, terdapat sejumlah persoalan pelayanan haji ditanah air maupun di Arab Saudi yang mengecawakan jemaah. Tim Ombudsman menemukan sejumlah masalah pelayanan haji di tanah air, antara lain :

1. Terdapat fasilitas di asrama haji dan makanan yang dikonsumsi jemaah selama di asrama haji seperti di asrama haji Bekasi, Pondok Gede dan Indramayu tidak higienis dan menimbulkan masalah kesehatan pada

jemaah, ada beberapa jemaah yang sakit.

2. Pemberian *living cost* untuk jemaah juga bermasalah. Jemaah disebut diberi uang saku dalam bentuk rupiah bukan riyal, ada pihak swasta masuk dan menyediakan jasa tukar mata uang (*money changer)* di dalam asrama haji sebelum keberangkatan. Praktik ini diduga bagian dari bisnis di asrama haji.
3. Masalah penerbangan untuk keberangkatan jemaah haji sempat tertunda akibat pesawat yang digunakan kapasitasnya kurang dari semestinya. Banyak kloter terpecah, selama dua atau tiga hari tertunda. Ternyata pihak Saudi Airlines sedari awal bermasalah, jumlah jemaah seharusnya dalam satu kloter sebanyak 480 orang, ternyata kapasitas pesawat hanya 405, berarti yang 75 jemaah harus tertunda, otomatis mereka rugi waktu, rugi materi, serta menyediakan konsumsi tambahan.

Dengan temuan ini pihak Ombudsman akan segera mendiskusikan masalah tersebut dengan Kementerian Agama, juga ingin meminta penjelasan dan mencari solusi agar penyelenggaraan haji tahun ke depan lebih baik. (https://www.metrotvnews.com).

Sedangkan tim pengawas dan monitoring haji dari Komisi VIII DPR RI, mencatat setidaknya ada lima temuan terkait pelaksanaan ibadah haji tahun 2023, sebagai berikut :

Temuan pertama, berkaitan dengan distribusi asupan makan jemaah haji di Mina. Distribusi makanan acak-acakan sehingga banyak jemaah yang kelaparan dan letih. Keterlambatan makanan selama di Mina bagi jemaah. Banyak jemaah yang belum mendapatkan konsumsi di saat mereka membutuhkan makanan di tengah suasana kecapekan dan letih. Manajemen distribusi makanan juga acak-acakan.

Temuan kedua, terbatasnya jumlah kamar mandi di Arafah untuk jemaah. Jumlah kamar mandi tidak sesuai dengan jumlah jemaah sehingga menyebabkan antrean panjang. Antrean panjang sangat terlihat dalam penggunaan toilet. Seharusnya diperhatikan jumlah toilet yang lebih banyak untuk perempuan karena jumlah jemaah haji Indonesia lebih banyak perempuannya.

Temuan ketiga adalah akomodasi atau transportasi jemaah. Transportasi jemaah haji di Armuzna tidak terkelola dengan baik. Kasus terlantarnya jamaah di Muzdalifah, kasus bus Taradudi yang membawa jemaah dari Muzdalifah

ini salah satu kesalahan fatal dari manajemen pergerakan jemaah yang tidak disiapkan mitigasinya.

Temuan keempat, adalah fasilitas pelayanan haji bagi para lansia yang tidak optimal. Beberapa fasilitas bagi lansia seperti kursi roda dan *golf cart* tidak optimal.

Temuan kelima, kinerja mashariq atau penyedia layanan haji dari Arab Saudi gagal memenuhi komitmennya di Arafah, Muzdalifah, dan Mina. Terutama tentang kurangnya kapasitas tenda dan kamar mandi. Banyak dimukan Jemaah yang tidak tertampung dalam tenda di Mina. Termasuk kapasitas kamar mandi yang jauh dari kebutuhan jemaah haji Indonesia. Ditambah lagi manajemen penempatan jemaah saat kedatangan yang sangat amburadul dan acak-acakan. Ditemukan banyak antar jemaah rebutan tenda.

Komisi VIII DPR RI meminta pemerintah mempertimbangkan kembali keberadaan mashariq. Ia meminta pemerintah menyampaikan protes kerasnya kepada pemerintah Arab Saudi atas masalah layanan mashariq. Pemerintah Indonesia harus menyampaikan protes keras kepada pemerintah Arab Saudi atas layanan yang bermasalah ini karena pemerintah Arab Saudilah yang menawarkan mashariq ini kepada Kementerian Agama. (https://cosmoabc.com).

Beberapa persoalan diatas menjadi catatan dan evaluasi terhadap pemerintah untuk perbaikan pelayanan penyelenggaraan haji dimasa mendatang agar lebih baik. Ini juga menjadi tantangan bagi para akademisi untuk melakukan penelitian dan mengkaji lebih dalam, sehingga akan dapat membantu pemerintah untuk mencarikan solusi terbaik terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia agar semakin baik.

Penulis merekomendasikan kepada pemerintah hal ini Kementerian Agama sebagai regulator, penangungjawab penyelenggaraan haji dan umrah sekaligus sebagai operator penyelenggaraan ibadah haji regular, hendaknya meningkatkan koordinasi dan sinergitas dengan pihak terkait dan masyarakat untuk terus berupaya dan berkomitmen menyelenggarakan ibadah haji yang berkualitas sesuai dengan amanah undang-undang, baik dalam aspek pembinaan, pelayanan, maupun perlindungan kepada jemaah haji. Juga terus melakukan pembenahan dan peningkatan diberbagai aspek dalam rangka memberikan pelayanan yang maksimal kepada jemaah. Dengan demikian, jemaah haji diharapkan dapat menjalankan ibadahnya dengan *khusyu'* sesuai

ketentuan syariat agama Islam, tertib, aman, nyaman serta memperoleh kepuasan dengan predikat haji mabrur. Selain itu jemaah haji diharapkan memiliki akhlak mulia, kesalehan pribadi dan sosial serta tingkat keberagamaan yang baik.

Kemudian bagi Akademisi, sesuai bidang keilmuannya, dapat melakukan penelitian dan mengkaji lebih dalam terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji reguler, sehingga akan dapat membantu pemerintah untuk mencarikan solusi terbaik agar dalam memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada Jemaah haji regular khususnya akan semakin lebih baik.

Yang terakhir bagi masyarakat/swasta, hendaknya terus berperan aktif membantu pemerintah, khususnya dalam memberikan penyuluhan, pembinaan dan manasik ibadah haji terutama kepada jemaah haji lansia, agar dapat memahami dan mempraktekkan rukun, wajib serta sunah haji secara mandiri. Mengingat manasik haji merupakan inti dalam pelaksanaan haji, karena dengan penguasaan manasik menjadi tolok ukur sah atau tidaknya melaksanakan ibadah haji.

DAFTAR PUSTAKA

Barata, A. A.(2006), *Dasar-Dasar Pelayanan Prima,* Jakarta: PT. Elex Media.

Hamid Noor, (2020), *Manajemen Haji dan Umrah*, Yogyakarta, Semesta Aksara.

Hamid Noor, (2020), *Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah*, Yogyakarta, Semesta Aksara.

Hamid Noor dan Mikriani (2022), *Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah*, Edisi Revisi, Yogyakarta, Semesta Aksara.

Jasam, N. (2018, Oktober 29). *Evaluasi Penyelesaian dan Pemvisaan Paspor Jemaah Haji Reguler 1439 H/2018 M.* (N. Jasam, Performer) Hotel Borobudur, Jakarta, DKI Jakarta, Republik Indonesia.

James A.F. , Stoner,(1995), *Manajemen (terj),* Jakarta, Erlangga.

Kemeterian Agama RI,(2015) , *Fiqih Haji Komprehensif*, Jakarta, Direktorat Jen-

deral Penyelenggaraan haji dan Umrah Kementerian Agama RI.

Kementerian Agama RI, (2017), *Modul I Uraian Tugas Petugas yang Menyertai Jemaah Haji (Petugas Kloter),* Jakarta, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI

Kementerian Agama RI, (2017), *Pedoman Sertifikasi Pembimbing Manasik haji*, Jakarta, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI.

Kementerian Agama RI, (2017) *Rencana Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji 1438 H/2017 M*, Jakarta, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kementerian Agama RI.

Kementerian Agama RI (2018), *Kamus Informasi Haji dan Umrah, Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah,* Jakarta, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kementerian Agama RI.

Kementerian Agama RI, (2018) *Rencana Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji 1439 H/2018 M*, Jakarta, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan

Umrah Kementerian Agama RI.

Kementerian Agama RI, (2018) *Laporan Opersaional Penyelenggaraan Ibadah Haji 1439 H/2018 M*, Jakarta, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kementerian Agama RI.

Kementerian Agama RI, (2019) *Rencana Operasional Penyelenggaraan Ibadah Haji 1440 H/2019 M*, Jakarta, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kementerian Agama RI.

Kementerian Agama RI, (2020) *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah 1441 H/2020 M*, Jakarta, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kementerian Agama RI.

Kementerian Agama RI, (2022), *Moderasi Manasik Haji dan Umrah*, Jakarta, Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI.

Kementerian Kesehatan RI, Petunjuk Teknis Pemeriksaan Dan Pembinaan Kesehatan Haji (Petunjuk Teknis Permenkes Nomor 15 Tahun 2016).

Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Nomor 59 Tahun 2019 Tentang Pedoman Operasional Kelompok Bimbingan.

Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah nomor 160 tahun 2020 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembayaran Biaya Perjalanan Ibadah Haji Reguler Tahun 1441 H/2020 M.

Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Nomor 130 Tahun 2020 tentang petunjuk Pelaksanaan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Meninggal Dunia Atau Sakit Permanen.

Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Nomor 377 Tahun 2022 Tentang Pedoman Rekrutmen Petugas Penyelenggara Ibadah Haji.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M. Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/26/M. Pan/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 494 Tahun 2020 Tentang Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji Pada Penyelenggaraan Ibadah

Haji Tahun 1441 H/2020 M.

Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 660 Tahun 2021 Tentang Pembatalan Keberangkatan Jemaah Haji Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1442 H/2021M.

Khoiri Imam, (2019), *Seri Konsultasi Manasik Haji, Yogyakarta* Salsabila Media.

Kontri. (2018, Juni 12). (Khoiron, Editor) Retrieved September 01, 2019, from https://kemenag.go.id: https://kemenag.go.id/berita/

read/507957/10-inovasi-penyelenggaraan-haji-1439h-2018m

Lubis Sri Ilham, (2016). *Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia.*

Jakarta: Direktorat Pelayanan Haji Luar Negeri, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia.

Machali Imam dan Noor Hamid, (207), *Pengantar Manajemen Penddikan Islam: Perencanaan, Pengorganisasian,dan Pengawasan dalam Pengelolaan Penddikan Islam*, Yogyakarta, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan kalijaga bekerjasama Institut Ilmu Al Qur'an.

Maman Ukas, (2004), *Manajemen, Konsep, Prinsip dan Aplikasi*, Bandung: Agnini.

Manullang, (1985), *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta : Ghalia Indonesia.

Moenir, (2006), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.

Munawir Ahmad Warsun, (1997), *Kamus Arab-Indonesia*, Yogyakarta, Ponpes Almunawir Krapyak.

Peraturan Menteri Agama Nomor 42 tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2017 Tentang Amirul Hajj.

Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.

Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Istithaah Kesehatan Jemaah Haji.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Kesehatan Haji.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2022 Tentang Koordinasi Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 110 Tahun 2017 Tentang Badan Pengelola Keuangan Haji.

Ratminto & Atik Septi Winarsih, (2005). *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rokhmad, Ali. (2017). *Manajemen Perhajian Indonesia.* Jakarta: Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Rusmana N, (2009), *Bimbingan dan Konseling Kelompok Di Sekolah Metode, Tehnik, dan Aplikasi*, Bandung:Rizke Press.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Keuangan Haji.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

Yanis Muhajirin, (2017). *Penyusunan Rencana Kerja Operasional (RKO), Tinda-*

klanjut, Dan Refleksi Serta Evaluasi Program Bimbingan Manasik Haji, Jakarta: Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Website:

bisnis.com. (2018). Retrieved from https://.bisnis.com./ financial/read/2018.

https://cosmoabc.com/2023/07/04/temukan-5-masalah-layanan-haji-2023-

dpr-akan-hubungi-kemenag/.

https://databoks.katadata.co.id.(2023, Juni 7) Diambil Kembali dari https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/06/07/ini-proporsi-usia-jemaah-haji-lansia-pada-2023-mayoritas-di-bawah-75-tahun t.thn.). Diambil kembali dari https://dki.kemenag.go.id/pendaftaraan-haji-reguler.

https://*haji.kemenag.go.id*. (2020, July 1). Diambil kembali dari

https://haji.kemenag.go.id/v4/daftar-haji-makin-mudah-kemenag-siapkan-layanan-online-dan-mobile).

https://haji.kemenag.go.id. (t.thn.). Diambil kembali dari https://haji.kemenag.go.id/v4/unduh-buku-pedoman-manasik-haji-khusus-lansia-di-pusaka-superapps.

https://kemenag.go.id/kolom/membimbing-manasik-haji-ramah-lansia-82PfG.

https://haji.okezone.com. (2019, September 14). Diambil kembali dari https://haji.okezone.com/read/2019/09/14/398/2104906/manasik-ha-ji-akan-disempurnakan-tahun-depan-begini-caranya.

https://jateng.kemenag.go.id. (t.thn.). Diambil kembali dari https://jateng.kemenag.go.id/warta/berita/detail/kemenag-akan-selenggarakan-manasik-haji-sepanjang-tahun.

https://kemenag.go.id. (2022, Desember 19). Diambil Kembali dari https://kemenag.go.id/pers-rilis/indeks-kepuasan-2022-sangat-memuaskan-menag-terima-kasih-jemaah-haji-indonesia-a2oxaa.

https://muslimobsession.com. (t.thn.). Diambil kembali dari https://muslimobsession.com/catat-ini-10-inovasi-baru-pelayanan-haji-tahun-2020.

https://nasional.kompas.com/read/2023/06/30/16212971/temukan-sejumlah-masalah-dpr-minta-pelaksanaan-haji-tahun-depan-lebih.

https://news.detik.com. (t.thn.). Diambil kembali dari https://news.detik.com/berita/d-4860254/kemenag-target-2027-layanan-haji-umroh-terpadu-ada-di-seluruh-indonesia.

*https://portalpekalongan.pikiran-rakyat.com/nasional/*pr-1914441979/up-date-info-haji-2022-layanan-akomodasi-konsumsi-dan=transportasi-bagi-ja-maah-haji-di-arab-saudi?page=3.

https://www.ihram.co.id . (2019, Maret 30). Retrieved from https://www.ihram.co.id

https://www.gomuslim.co.id. (04, November 2019). Diambil kembali dari

https://www.gomuslim.co.id/read/news/2019/11/04/15662/-p-kemenag-siap-bangun-40-gedung-pusat-layanan-haji-dan-umrah-terpadupada-2020.

https://www.tribunnews.com. (2023, Januari 27). Diambil kembali dari

https://www.tribunnews.com/nasional/2023/01/27/kemenag-layanan-haji-di-arab-saudi-ditangani-perusahaan-syarikah-mulai-tahun-ini

Putra, B. A. (2018, Agustus 30). (B. A. Putra, Editor) Retrieved September 01, 2019, from kemenag.go.id: https://kemenag.go.id/berita/read/508597/menag-ungkap-8-inovasi-penyelenggaraan-haji-2019

Sadili Samsudin, (2006), *Manajemen Sumber Daya*, Bandung, Pustaka Setia. Sholikhin, E.A. (2019 Maret 3). Retrived from https://lampung.tribunnews.com.

www.validnews.id. (2018, Agustus 26). Retrieved from Citra Indonesia Melekat di Pakaian Jemaah Haji: https://www.validnews.id/Citra-Indone-sia-Melekat-di-Pakaian-Jemaah-Haji-UHk.

LAMPIRAN
DAFTAR BARANG BAWAAN JEMAAH HAJI DAN UMRAH

A. TAS PASPOR/TAS KECIL SELEMPANG BERISI.

1. Dokumen Haji terdiri :
   a. Buku do'a dan dzikir manasik haji dan umrah.
   b. KTP
   c. SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji)
   d. Bukti Pelunasan Bipih (Biaya perjalanan ibadah haji)
   e. Paspor dan visa beserta salinannya (diberikan di Embarkasi)
   f. Tiket pesawat (diberikan di Embarkasi)
   g. Cadangan foto untuk identitas
   h. Asuransi kesehatan bila ada.
   i. Bukti vaksin Booster dan Miningitis.
   j. Salinan preskripsi obat (jika dalam pengobatan tertentu)
   k. Membawa identitas teman atau keluarga yang dapat dihubungi.
2. Obat-obatan khusus pribadi seperti antimo, minyak kapak dll, sewaktu-waktu diperlukan diperjalanan.
3. Tasbih (bila diperlukan).
4. Uang recehan rupiah maupun real secukupnya saja, bila sewaktu-sewaktu dibutuhkan dalam perjalanan. Uang living cost real (diberikan di Embarkasi) dan lainnya ditaruh di kantong saku kaos dalam.
5. HP, Charger hp , Sim Card.

B. TAS TENTENG DIBAWA DALAM PERJALANAN, BERISI :

1. Pakaian Pribadi.
   a. Berangkat Gelombang I (Pertama) menuju Madinah.

No	Jenis Barang	Jumlah
Laki-laki		
1	Al - Qur'an dan Buku Tuntunan Manasik Haji-umrah	1 buah
2	Semprotan air	1 buah
3	Sarung	1 buah
4	Celana panjang	1 buah
5	Peci hitam dan putih	Masing-masing 1 buah
6	Sajadah	1 buah
7	Celana dalam	3 buah
8	Jaket/ switer/ mantel	1 buah
9	Sepatu sandal	1 pasang
10	Sandal jepit	1 pasang
11	Handuk mandi	1 buah
12	Handuk kecil	1 buah
13	Sapu tangan	1 buah
14	Masker	1 Box
15	Kacamata hitam	1 buah
16	Kaos kaki tebal	1 buah
Perempuan		
1	Al - Qur'an dan Buku Tuntunan Manasik Haji-umrah Qur'an dan paket buku haji	1 buah
2	Semprotan air	1 buah
3	Baju muslimah bebas/ baju biasa	2 lembar
4	Sarung/ kain panjang	1 buah
5	Jilbab	2 buah
6	Mukena/ rukuh	1 stel
7	Sajadah	1 buah
8	Piyama/ Daster (baju tidur)	1 buah
9	Pakaian dalam	3 buah

10	Jaket/ switer/ mantel	1 buah
11	Sepatu cat/ sepatu haji	1 pasang
12	Sandal jepit	1 pasang
13	Handuk mandi	1 lembar
14	Handuk kecil	1 lembar
15	Sapu tangan	1 lembar
16	Masker	1 Box
17	Kacamata hitam	1 buah
18	Kaos kaki tebal/ stocking (putih)	1 buah
19	Kaos tangan putih	1 buah

b. Berangkat Gelombang II (dua) Menuju Makkah..

Sama dengan daftar tersebut diatas ditambah dengan membawa pakaian ihram (kain ihram) 3 lembar bagi laki-laki dan untuk perempuan 2 stel. (taruh di tas tentengan).

2. Perlengkapan Mandi dan Cuci Pakaian Pribadi bagi Laki-laki dan Perempuan.

No	Jenis Barang	Jumlah
1	Sabun mandi.	Masing-masing 2 buah
2	Sikat gigi & pasta gigi	Masing-masing 2 buah
3	Sabun cuci diterjen , pengharum cucian	1 buah kemasan terkecil.
4	Cream, lip gloss (pelembab wajah, bibir, tangan dan kaki agar tdk pecah-pecah)	1 buah

C. TAS BESAR / KOPER, BERISI :

1. Pakaian Pribadi.

a. Berangkat Gelombang I (Pertama) menuju Madinah.

No	Jenis Barang	Jumlah
Laki-laki		

1	Pakaian (kain) ihram	3 lembar
2	Ikat pinggang ihram	1 buah
3	Baju taqwa dan baju biasa	Masing-masing 1 buah
4	Sarung	2 buah
5	Celana panjang	2 buah
6	Piyama (baju tidur)	1 buah
7	Celana dalam	3 buah
8	Sandal jepit	1 pasang
9	Masker	1 Box
10	Payung lipat dan senter kecil	Masing-masing 1 buah
Perempuan		
1	Pakaian ihram/ baju muslimah putih	2 stel
2	Baju muslimah bebas/ baju biasa	1 lembar
3	Sarung/ kain panjang	1 buah
4	Jilbab	1 buah
5	Mukena/ rukuh	1 stel
6	Piyama/ Daster (baju tidur)	2 buah
7	Topi wanita pelindung panas	1 buah
8	Pakaian dalam	5 buah
9	Jaket/ switer/ mantel	1 buah
10	Sandal jepit	1 pasang
11	Masker	1 Box
12	Payung lipat dan senter kecil	Masing-masing 1 buah

b. Berangkat Gelombang II (dua) Menuju Makkah..

Sama dengan daftar tersebut diatas dikurangi pakaian ihram . Karena kain ihram ditaruh di tas tentengan.

2. Perlengkapan Mandi dan Cuci Pakaian Pribadi bagi Laki-laki dan Perempuan.

No	Jenis Barang	Jumlah
1	Gayung	1 buah
2	Sabun cuci diterjen, pengharum cucian	secukupnya
3	Jepit jemuran pakaian	1 pak (secukupnya)
4	Gantungan baju (hanger)	4 buah

3. Perlengkapan Makan dan Makanan Pribadi.

No	Jenis Barang	Jumlah
1	Piring, gelas, sendok & garpu	Masing-masing 1 buah
2	Serbet makan	2 buah
3	Makanan kering sesuai selera/kesukaan	secukupnya
4	Mie instant	secukupnya
5	Aneka bumbu masak sesuai selera	secukupnya
6	Abon ikan/ sapi	secukupnya
7	Kecap, sambal, saos (sachet) kesukaan	secukupnya

4. Perlengkapan Lain (Pribadi & Regu).

No	Jenis Barang	Jumlah
1	Potongan kuku, gunting kecil, pisau	1 buah
2	Peniti, jarum, benang	secukupnya
3	Alat cukur kumis	1 buah
4	Gembok kecil untuk tas Koper dan Tas Tenteng	3 buah
5	Kantong plastic (antisipasi mabuk dlm perjalanan	secukupnya
6	Gelang karet	Secukupnya (Per Regu)
7	Selimut, tikar plastik kecil	1 buah

8	Tali Jemuran	15 m (Per Regu).
9	Lakban/ isolasi	1 buah
10	Kabel + Stop kontak + T	1 buah
11	Pemanas air (ketel listrik)	1 buah
12	Paku baja, palu, tang, obeng, tes pen	Secukupnya (Per Regu)
13	Identitas regu dan pribadi	1 buah
14	Peta Kota Madinah dan Kota Makkah	Secukupnya (Per Regu)
15	Kantong kerikil	1 buah

D. Barang - barang yang dibawa ke Arafah, Muzdalifah & Mina Masuk di Tas Tenteng

No	Jenis Barang	Jumlah
Pria		
1	Mushaf Al Qur'an, buku Tuntunan Ma-asik haji dan buku do'a	1 buah
2	Pakaian ganti ihram	1 lembar
3	Baju taqwa dan baju biasa	Masing-masing 1 buah
4	Baju seragam Haji Nasional	1 buah
5	Sarung	1 buah
6	Celana Panjang	1 buah
7	Piyama (baju tidur)	1 buah
8	Peci hitam/ putih & peci biru KBIH - UB	1 buah
9	Pakaian dalam	secukupnya
10	Kantong kerikil	1 buah
11	Jaket/ switer/ mantel	1 buah
12	Sepatu sandal	1 pasang
13	Sandal Jepit	1 pasang

14	Handuk mandi	1 buah
15	Handuk kecil	1 buah
16	Sapu tangan	2 buah
17	Masker	secukupnya
18	Payung dan senter kecil	1 buah
19	Kacamata hitam	1 buah
20	Kaos kaki tebal	1 buah
21	Tali Jemuran	secukupnya
21	Semprotan Air	1 buah
22	Sajadah	1 buah
23	Peralatan mandi	1 unit
24	Makanan kering kesukaan	secukupnya
Wanita		
1	Mushaf Al Qur'an, buku Tuntunan Manasik haji dan buku do'a.	1 buah
2	Pakaian ganti muslimah putih	2 stel
3	Baju seragam Haji Nasional	1 stel
4	Sarung/ kain panjang	1 lembar
5	Jilbab/ bergo	2 stel
6	Mukena/ rukuh	1 stel
7	Piyama/ Daster (baju tidur)	1 stel
8	Topi biru KBIH - UB	1 buah
9	Pakaian dalam	secukupnya
10	Jaket/ switer/ mantel	1 stel
11	Sepatu cat/ sepatu haji	1 pasang
12	Sandal jepit	1 pasang
13	Handuk mandi	1 lembar

14	Handuk kecil	1 lembar
15	Sapu tangan	2 lembar
16	Masker	secukupnya
17	Payung dan senter kecil	1 buah
18	Kacamata hitam	1 buah
19	Kaos kaki tebal/ stocking (putih)	1 buah
20	Kaos tangan (putih)	1 buah
21	Semprotan air	1 buah
22	Pelembab muka, bibir, tangan dan kaki	1 buah
23	Sajadah	1 buah
24	Peralatan mandi	1 unit
25	Makanan kering kesukaan	secukupnya

Keterangan :

1. Barang bawaan termasuk identitas regu ditanggung bersama dalam 1 regu
2. dengan iuran sesuai kesepakatan.
3. Barang bawaan regu bisa dibawa oleh ketua regu atau anggota regu sesuai kesepakatan .

BIOGRAFI PENULIS

Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I, adalah penulis buku tentang manajemen haji dan umrah, Lahir di Pati, 8 Desember 1961. Pendidikan Formal dasar ditempuh di SDN Karangrejolor, Jakenan Pati tahun 1975, Pendidikan Guru Agama (PGA) Islam Juwana Pati tahun 1979, PGAN Lasem Rembang, tahun 1981. Pendidikan Agama Islam (PAI) Fakultas Tarbiyah IAIN (sekarang UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta, tahun 1988. Pascasarjana (S2) Pendidikan Islam di Universitas Islam Malang (UNISMA), tahun 2004. Pendidikan non formal Pondok Pesantren An-Nur Lasem Rembang Jawa Tengah. Pengalaman bekerja sebagai Guru di MTsN tahun 1986, Kepala Desa Karangrejolor, Kecamatan Jakenan, Kabupaten Pati 1989-1999, Kepala Seksi Madrasah dan Pendidikan Agama Kemenag Sleman tahun 2003-2008, Kepala Seksi Kelembagaan Mapenda Kanwil Kemenag DIY tahun 2008-2009, Kepala Kantor Depag Kabupaten Kulon Progo tahun 2009-2011, Kepala Bidang Mapenda Kanwil Kemenag DIY tahun 2011-2013, Kepala Bidang Pendidikan Madrasah tahun 2013-2016, Kepala Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah Kanwil Kemenag DIY 2016-2018. Mengajar di Fakultas Agama Islam Universitas Cokroaminoto Yogyakarta (UCY) Tahun 2009 - 2014, Sebagai Tim Direktorat Pendididikan Madrasah Ditjen Pendidikan Islam Kemenag RI untuk mengikuti kursus dalam "SAKURA Exchange Program in Science" di Universitas Shizuoka Jepang dari tanggal 16-24 Februari 2016, sebagai Dosen luar biasa mengajar di Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2017-2018, Dosen tetap Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta bulan Desember tahun 2018 sampai sekarang.

Perhajian dan umrah, bertugas sebagai Petugas Haji Daerah utusan MUI Kabupaten Sleman mendampingi jemaah haji Kabupaten Sleman Tahun 2004/2005 dan Tahun 2011 ke tanah suci Arab saudi, bertugas sebagai Ketua Kloter Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI) Tahun 2010, bertugas sebagai Petugas Penyelenggaraa Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Solo Tahun 2016 dan 2018,

bertugas sebagai Kepala Sektor 3 di Mahbasjin Makkah musim Haji Tahun 1438 H/2017 M. Tugas dari PPIU sebagai pembimbing dan pendamping jemaah umrah ke tanah suci Makah-Madinah dari tahun 2016-2019. Konsultan dan Pembimbing Manasik Haji dan Umrah tahun 2019 sampai dengan sekarang (bersertifikat dari Kementerian Agama dan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta). Tim Penyelenggara sertifikasikasi Pembimbing Manasik Haji di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dari Tahun 2019 sampai sekarang.

Pengalaman organisasi pernah aktif di Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, aktif di Organisasi sosial keagamaan di Wilayah DIY, seperti: Pengurus Majelis Ulama Indonesia (MUI) Kabupaten Sleman Tahun 2007-2012. Pengurus Lembaga Pendidikan Ma'arif NU Wilayah DIY Tahun 2011-2016. Pengurus Yayasan Pendidikan Bhakti Insani Masjid Agung Dr. Wahidin Soedirohoesodo Kab. Sleman Tahun 2003 sampai sekarang, Pengurus Takmir Masjid Agung Dr. Wahidin Soedirohoesodo Kabupaten Sleman Yogyakarta Tahun 2002-sekarang. Ketua Umum Forum Komunikasi Kepala Bidang Pendidikan Madrasah se-Indonesia tahun 2011-2016, Sebagai sekretaris Forum Komunikasi Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Se Indonesia Tahun 2016-2019, Penanggung Jawab Bulletin "Wasathi" Masjid Agung Dr. Wahidin Soedirohoesodo Kabupaten Sleman Tahun 2019 sekarang. Koordinator Majelis Semaan Al-Qur'an Masjid Agung Dr. Wahidin Soedirohoesodo Kabupaten Sleman 2019-sekarang. Pengurus DMI Kab. Sleman Periode 2019-2024. Pengurus Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia (IPHI) Kabupaten Sleman Tahun 2005-2010 dan 2010-2015. Pengurus Wilayah IPHI DIY Masa Bakti Tahun 2010-2015 dan 2015-2020. Ketua Pengurus Daerah IPHI Kabupaten Sleman Masa Bakti Tahun 2020 -2025. Ketua umum Pengurus Daerah IPHI Kabupaten Sleman Masa Bakti Tahun 2020 -2025 (masa transisi), Ketua umum Pengurus Daerah IPHI Kabupaten Sleman Masa Bakti Tahun 2022 -2027.

Karya-karya yang telah dipublikasikan adalah:

1) *Pendidikan Islam dalam Konsep Humanis Religius Perspektif Ibn Khaldun*. Jurnal An Nur, Volume, 8 Nomor 2 Desember 2016. P-ISSN: 1829-8753 e-ISSN:2502-0587.
2) *Peranan Madrasah dalam Penanggulangan Penyimpangan Perilaku Seksual Peserta Didik di MAN 2 Bantul*, Jurnal Pendidikan Madrasah, Volume 2, Nomor 1, Mei 2017, P-ISSN: 2527-4287 - E-ISSN: 2527-6794.

3) Buku *Pengantar Ilmu Pendidikan Islam*, Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah, dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017.

4) *Manajemen Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani Melalui Pendidikan Anti Korupsi*, Antologi Pemikiran & Manajemen Pendidikan Islam, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017.

5) *Prophetic Leadership in Pesantren Education: Study at Pondok Pesantren Universitas Islam Indonesia*, Jurnal Pendidikan Islam Volume 6, Number 2, December 2017/1439. P-ISSN: 2301-9166, E-ISSN: 2356-3877.

6) Aktif menulis artikel di Bulletin "*Wasathi*" Masjid Agung Dr. Wahidin Soedirohoesodo Kabupaten Sleman Tahun 2018-2020.

7) Buku *Manajemen Haji dan Umrah Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci*, Semesta Aksara Yogyakarta, 2020, ISBN: 978-623-7108-68-5, HAKI :000230891.

8) Buku *Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah,* Semesta Aksara Yogyakarta, 2020, ISBN : 978-623-7108-69-6, HAKI: 000230892.

9) Buku "*Merajut Ukhuwah, Menjaga dan Melestarikan Kemabruran Haji Bersama IPHI Sleman*", Aswaja Presindo, Yogyakarta, 2021, ISBN : 978-623-7593-58-4.

10) *Total Quality Management Dalam Lembaga Bimbingan Haji dan umrah : Studi Pada KBIHU Di Area Yogyakarta*. Jurnal Manajamen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kaljaga Yogyakarta, Volume 6, No 2, Desember 2020, P-ISSN:1978-807X E-ISSN: 2615-0727.

11) *Buku Edisi Revisi Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah,* Semesta Aksara Yogyakarta, 2020, ISBN : 978-623-7108-69-6, HAKI: 000230892.

12) *Buku Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Reguler* Semesta Aksara Yogyakarta, 2022, yang tengah hadir ini.

Untuk korespondensi dapat menghubungi melalui email : hamid.081261@gmail.com atau No.Telp/WA :081327536862.

PENGURUS WILAYAH
LEMBAGA PENDIDIKAN MA'ARIF

Nahdlatul Ulama

DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

https://lpmnudiy.id

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUNAN KALIJOGO

YOGYAKARTA – INDONESIA

Buku ini mengurai tentang pengelolaan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji regular berdasarkan peraturan dan perundang-undangan perhajian yang berlaku saat ini, sebagai revisi dari sub bagian buku sebelumnya Manajemen Haji dan Umrah Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci.

Dapat menjadi refensi, pegangan dan bekal bagi pembaca yang akan menunaikan ibadah haji, para dosen dan mahasiswa pada Program Studi Manajemen Haji dan Umrah atau Konsentrasi Manejemen Haji dan Umrah pada Program Studi Manajemen Dakwah di UIN/PTAIN, agar mengetahui dan memahami manajemen pelayanan penyelenggaraan ibadah haji reguler secara konferehensif dari persiapan sejak di tanah air, selama perjalanan, di Arab Saudi sampai kepulangan di tanah air.

SEMESTA AKSARA

ISBN 978-623-460-087-2

9 786234 600872